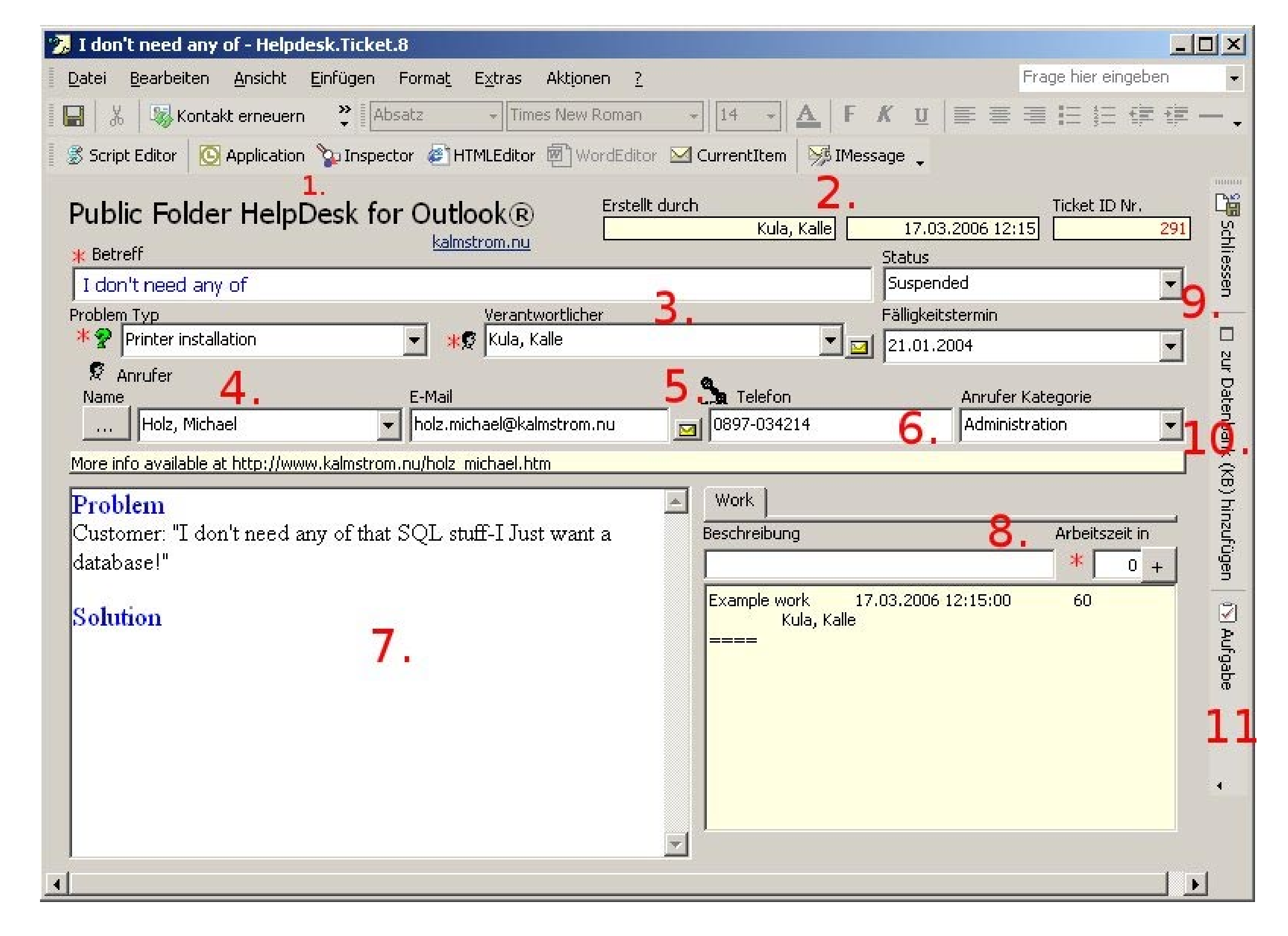
1 Features

1.1 Ticket

In Public Folder HelpDesk for Outlook werden Supportfälle auf "Tickets" formalisiert, die von den am Helpdesk arbeitenden Personen ausgefüllt werden und leicht unter den Supportmitarbeitern verteilt werden können. Wenn der Fall abgeschlossen ist, kann das Ticket in einer Datenbank abgelegt werden. Die Informationen auf den Tickets werden außerdem automatisch in einer Datenbank gespeichert, wo sie aufgesucht und im Statistik-Tool verwendet werden können.
In PF HelpDesk gibt es nur einige wenige, mit einem roten Sternchen versehene obligatorische Felder. Durch das Ausfüllen dieser Felder wird gewährleistet, dass das Ticket korrekt gesichert und in die Datenbank überführt wird. Sie finden unten eine kurze Erläuterung des Standardticketdesigns, das für die meisten Benutzer geeignet ist. Das Formular kann aber auch auf mannigfache Weise angepasst werden, siehe 7.2 Das Ticketformular anpassen.



1. Die Outlook-Schaltflächen für *Öffentliche Nachricht in diesem Ordner bereitstellen*, *Speichern*, *Drucken*, *Signatur*, *Datei einfügen*, *Wichtigkeit: hoch* und *Wichtigkeit: niedrig* sind aktiviert und können genauso wie beim Lesen und Schreiben von E-Mails in Outlook verwendet werden.
2. *Erstellt durch*, das Datumfeld und *Ticket ID Nr.* werden automatisch ausgefüllt.
3. *Problem-Typ*, *Verantwortlicher* und *Fälligkeitstermin* können aus Drop-down-Listen ausgewählt werden.

4. Der *Anrufer* kann auf verschiedene Weise eingegeben werden, siehe unten 1.2.1 Telefongespräch.
5. E-Mails, die den Anrufer und den Verantwortlichen vom Inhalt des Tickets informieren sollen, können automatisch durch Klicken auf das E-Mail-Symbol gesendet werden. Siehe 1.3 Info an Anrufer/Verantwortlichen.
6. Wenn der Name des Anrufers aus einem Outlook-Kontakte-Ordner, aus dem Adressbuch oder aus der Drop-down-Liste ausgewählt wird, wird das Formular mit dem Namen der Person, ihrer E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Anrufer-Kategorie und URL, wenn vorhanden, ausgefüllt. Auf die URL kann geklickt werden, so dass weitere Informationen vom Ticket aus zugänglich werden.
7. Das Hauptfeld des Tickets kann für frei formulierbaren Text zu *Problem* und *Lösung* genutzt werden. Auch Anhänge werden hier eingefügt und können vom Ticket aus geöffnet werden.
8. *Arbeitszeit in* ist obligatorisch auszufüllen. Wenn das Feld nicht ausgefüllt ist, wird automatisch die vom Administrator in den *Einstellungen* festgelegte Standarddauer eingefügt, sobald der Benutzer auf *Schließen* klickt. Die Arbeitszeit kann dann, falls notwendig, noch geändert werden.
9. Klicken Sie auf *Schließen*, wenn der Supportfall erledigt ist. Das Ticket ist dann abgeschlossen und wird aus Outlook entfernt. Es ist aber noch in der Datenbank gespeichert und leicht zugänglich, leicht zu suchen und wieder zu öffnen. Daten des Tickets werden natürlich auch im Statistik-Tool erscheinen.
10. Klicken Sie hier, um das Ticket KB, der Datenbank, hinzuzufügen.
11. Klicken Sie auf *Aufgabe*, um eine Outlook-Aufgabe zu erstellen, die unter Ihren persönlichen Aufgaben gespeichert wird. Die neu erstellte Aufgabe kann zur Synchronisierung mit einem Handy, einem PALM oder PDA verwendet werden.

1.2 Wie PF HelpDesk den Arbeitsablauf von Supportmitarbeitern vereinfacht

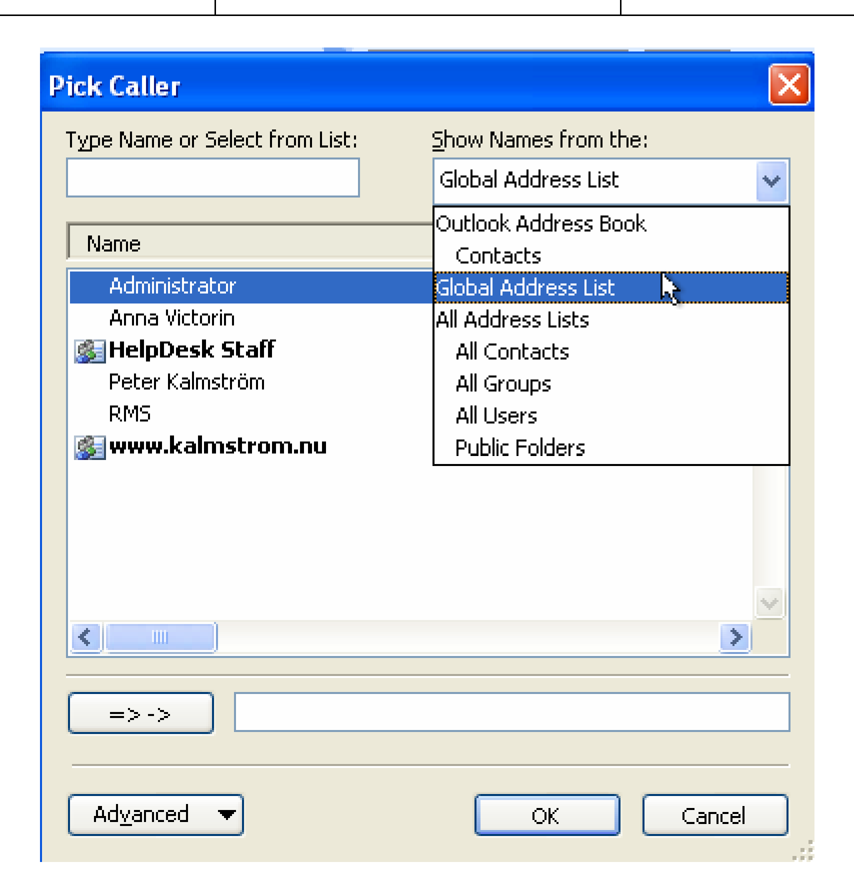
Für die Helpdesk-Mitarbeiter gibt es zwei Grundszenarien: sie erhalten ihre Fälle per Telefon, oder sie erhalten sie per E-Mail.

1.2.1 Telefongespräch

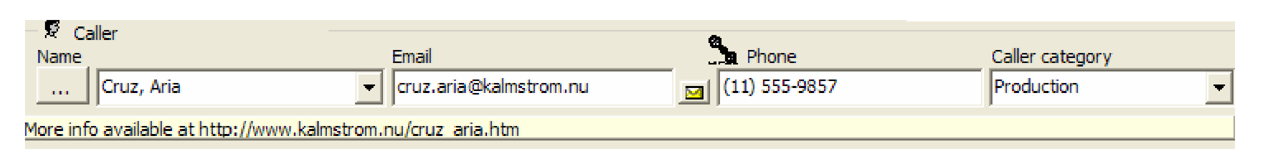
Der Supportmitarbeiter öffnet während des Telefonierens ein neues Ticket, indem er auf der PF-HelpDesk-Homepage auf die Schaltfläche *Neu* klickt.



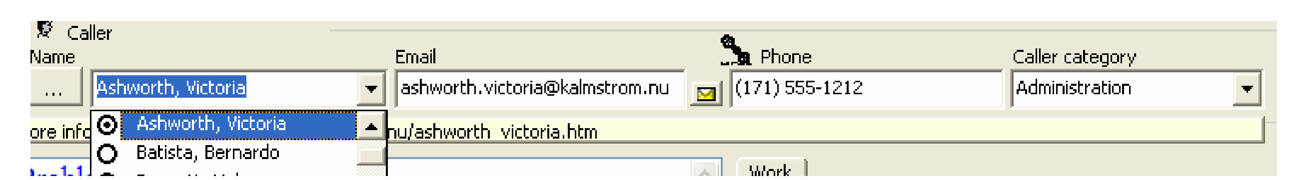
Der Anrufer kann auf verschiedene Weise eingegeben werden:
1. durch Auswahl aus dem Adressbuch oder dem Outlook-Kontakte-Ordner.



Wenn eine Person aus einem dieser Register ausgewählt wird, wird das Formular mit dem Namen der Person, ihrer E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Anrufer-Kategorie und URL, wenn vorhanden, ausgefüllt.



2. Der Anrufer kann auch aus einer Drop-down-Liste von Namen ausgewählt werden, die zuvor auf der Registerkarte *Anrufer* in den *Einstellungen* spezifiziert worden sind. Auch hier werden, soweit in diesen *Einstellungen* ebenfalls spezifiziert, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Anrufer-Kategorie und URL, wenn vorhanden, automatisch eingefügt.



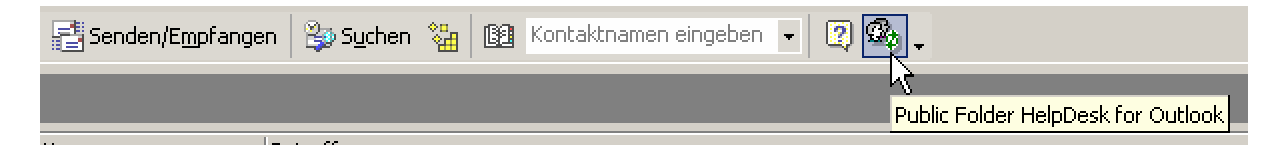
Im Hauptfeld stellt der Urheber des Tickets das Problem dar. In diesem Feld ist außerdem Platz für eine (normalerweise vom Verantwortlichen zu schreibende) Darstellung der Lösung des Problems. Wenn *Arbeitszeit in* nicht ausgefüllt ist, wird automatisch die vom Administrator in den *Einstellungen* festgelegte Standarddauer eingefügt, sobald der Benutzer, um den Fall abzuschließen, auf *Schließen* klickt.

Der letzte Schritt besteht darin, das Ticket zu posten, 

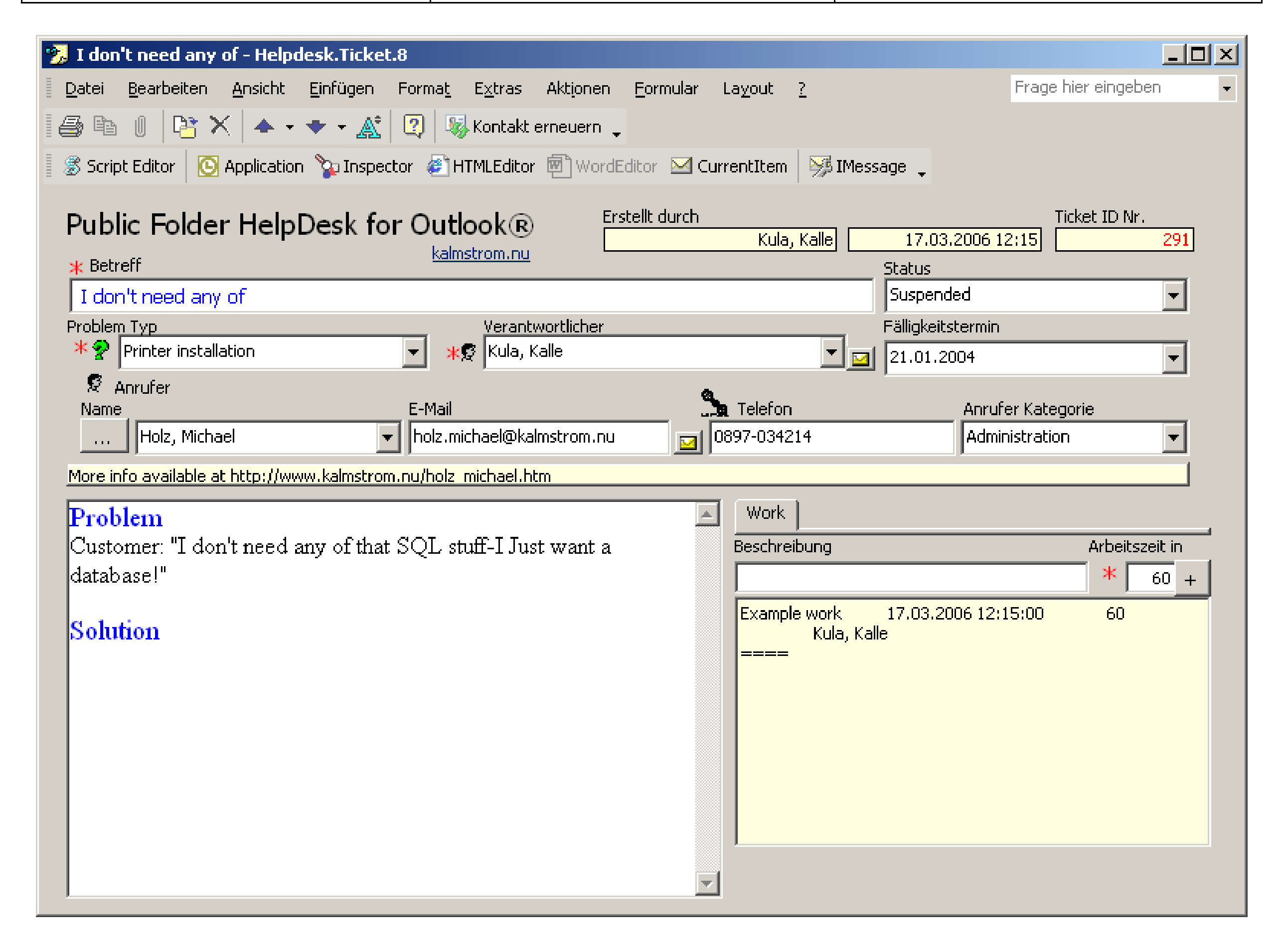
d. h. es als offenes Ticket zu speichern.

1.2.2 E-Mail

Sie können mit PF HelpDesk E-Mails zu Tickets konvertieren, indem Sie auf eine Schaltfläche klicken, die bei der Installierung der PF HelpDesk Client Tools zur Outlook-Symbolleiste hinzugefügt wurde. Öffnen Sie die E-Mail oder markieren Sie sie und klicken Sie auf die PF-HelpDesk-Schaltfläche in der Symbolleiste: die Anwendung erstellt dann ein neues, auf den Informationen in der E-Mail basierendes Ticket.

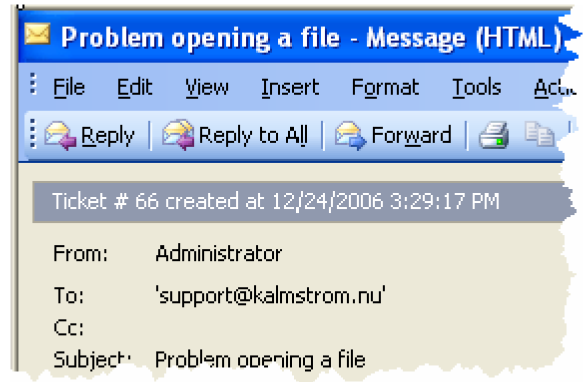


Der Betreff der E-Mail wird als *Betreff* auch des Tickets übernommen, der *Anrufer* ist der Absender der E-Mail, und seine E-Mail-Adresse ist bekannt. Weitere Informationen über den Absender werden eingefügt, wenn sie in den *Einstellungen* vorgegeben sind. Der Haupttext der E-Mail steht im Hauptfeld des Tickets. Auch Anhänge aus der E-Mail werden in das Ticket kopiert. Sie werden am Fuß des Hauptfelds angezeigt und können von dort aus geöffnet werden.



Nun müssen nur noch der Problem-Typ und der Verantwortliche manuell ausgewählt werden, bevor das Ticket gepostet wird. Wenn *Arbeitszeit in* nicht ausgefüllt ist, wird automatisch die vom Administrator in den *Einstellungen* festgelegte Standarddauer eingefügt, sobald der Benutzer, um den Fall abzuschließen, auf *Schließen* klickt. Die Arbeitszeit kann dann, falls notwendig, noch geändert werden.

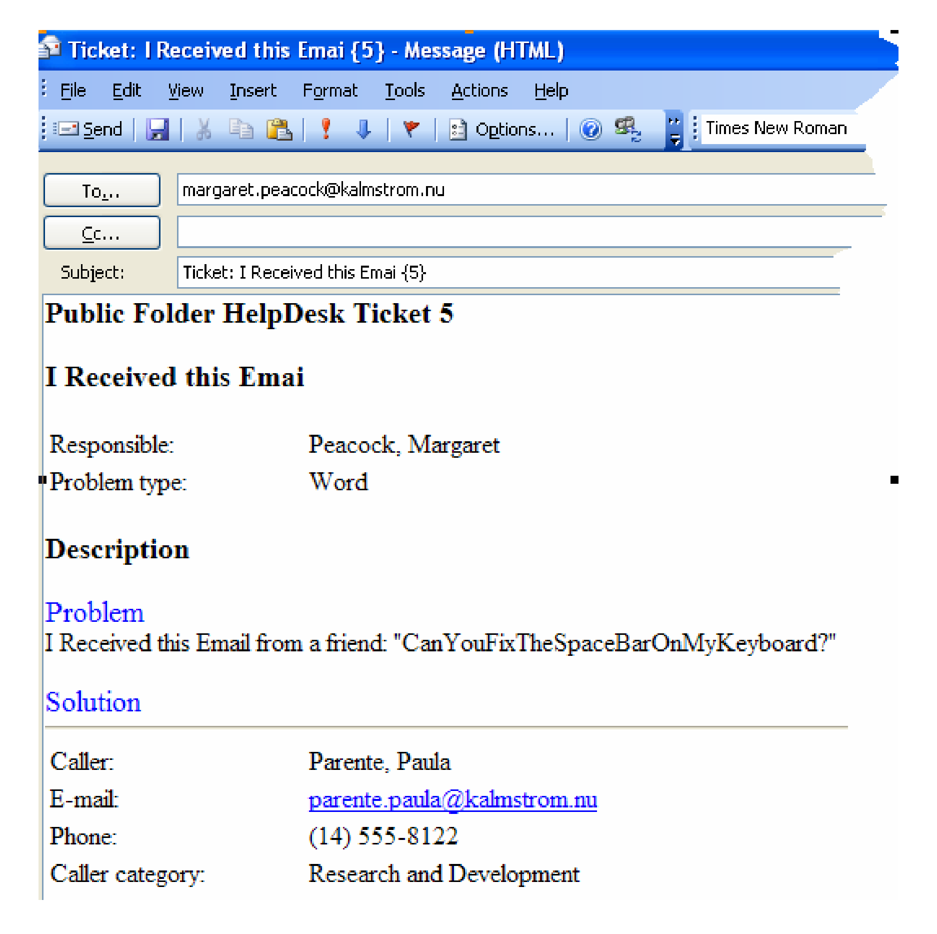
Die E-Mail wird mit Informationen über die Ticketnummer und den Zeitpunkt der Erstellung des Tickets versehen.



Es besteht auch die Möglichkeit, alle E-Mails an das Helpdesk automatisch zu Tickets konvertieren zu lassen, ohne dass auf die PF-HelpDesk-Schaltfläche geklickt werden müsste. Diese Alternative listet innerhalb der Tickets selbst auch den ganzen betreffenden E-Mail-Verkehr der Tickets auf. Siehe 7.3 Automatische Konvertierung von E-Mails zu Tickets.

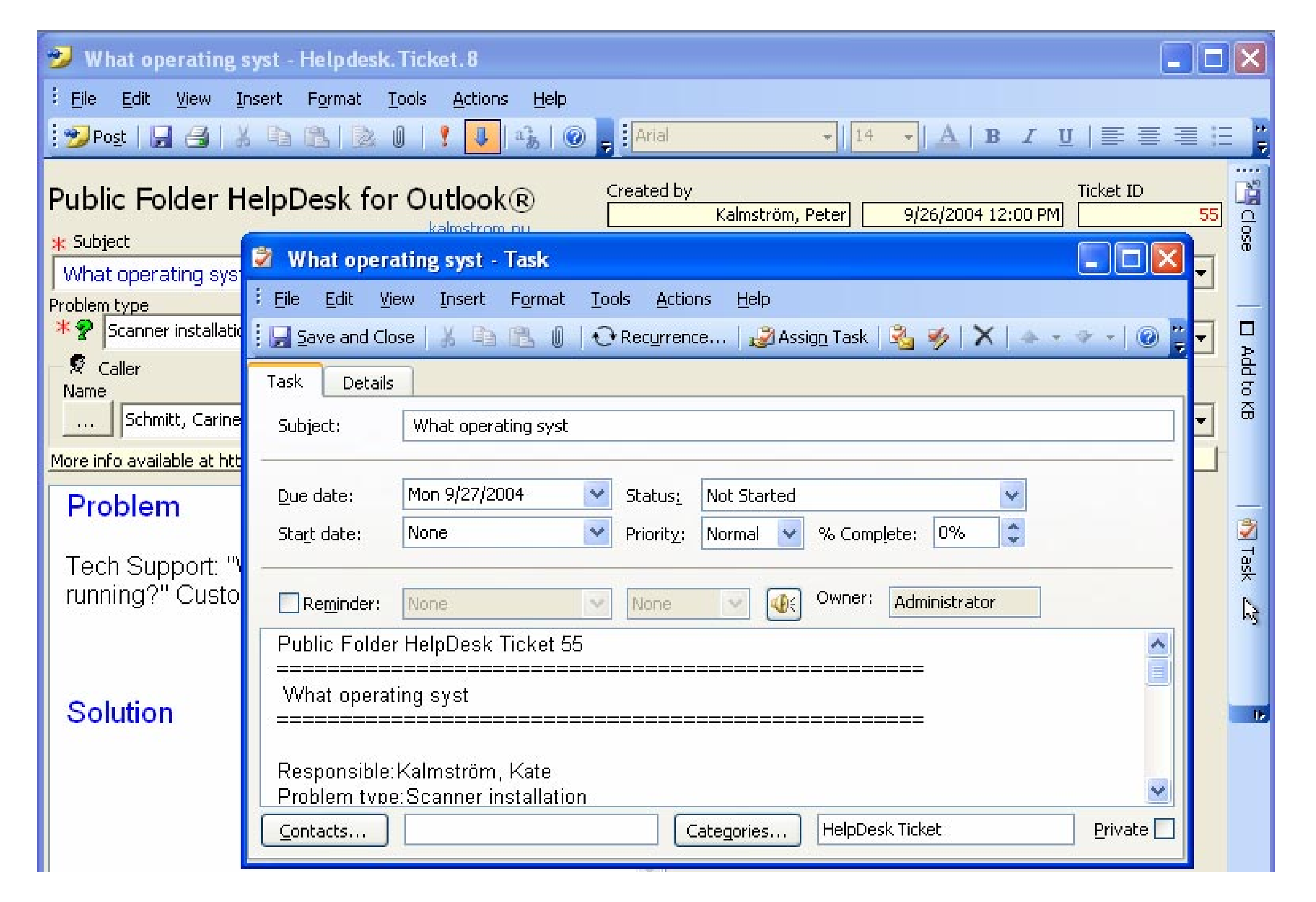
1.3 Info an Anrufer/Verantwortlichen

Durch Klicken auf das E-Mail-Symbol neben den Feldern *Anrufer* oder *Verantwortlicher* können Sie automatisch eine E-Mail mit Informationen über das Ticket an die betreffende Person senden. Zu Informationen über die Möglichkeit, diese E-Mails anzupassen, siehe 3.2.1 E-Mail senden an...



1.4 Aufgabe

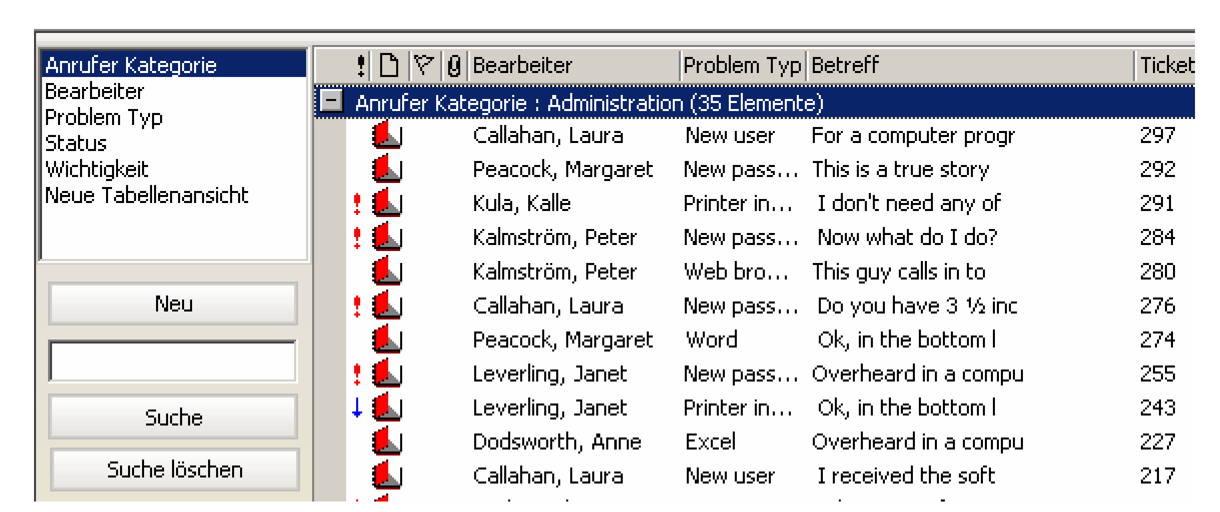
Tickets können zu Outlook-Aufgaben konvertiert werden. Klicken Sie dafür einfach auf die Schaltfläche *Aufgabe* auf der rechten Seite des Tickets, und schon ist eine Aufgabe erstellt. Klicken Sie auf *Speichern und schließen*, und die Aufgabe wird unter Ihren anderen persönlichen Outlook-Aufgaben gespeichert.



1.5 Suchen

PF HelpDesk hat zwei Suchfunktionen. Beide Funktionen durchsuchen den Volltext. Auch nach der Ticketnummer und dem Inhalt aller anderen Felder kann gesucht werden.

1. Suche nach offenen Tickets im Outlook-Ordner mit der Schaltfläche *Suche* links neben der Ticketliste. Schreiben Sie den Suchbegriff oder die gesuchte Nummer in das Suchfeld und klicken Sie auf *Suche*. Die Treffer werden gemäß den die Ansicht betreffenden Einstellungen aufgelistet.



2. Suche nach abgeschlossenen Tickets in der Datenbank mit der Schaltfläche *Suche nach abgeschlossenen Tickets* auf der rechten Seite der PF-HelpDesk-Homepage.

Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, erscheint ein Suchformular.

Wählen Sie einen geeigneten Begriff aus oder fügen Sie ihn ein und klicken Sie auf *Suche*, um die gewünschten Informationen zu erhalten. Die drei Felder können miteinander kombiniert werden, um beispielsweise alle Tickets für ein und denselben Verantwortlichen in ein und derselben Problem-Kategorie zu zeigen.

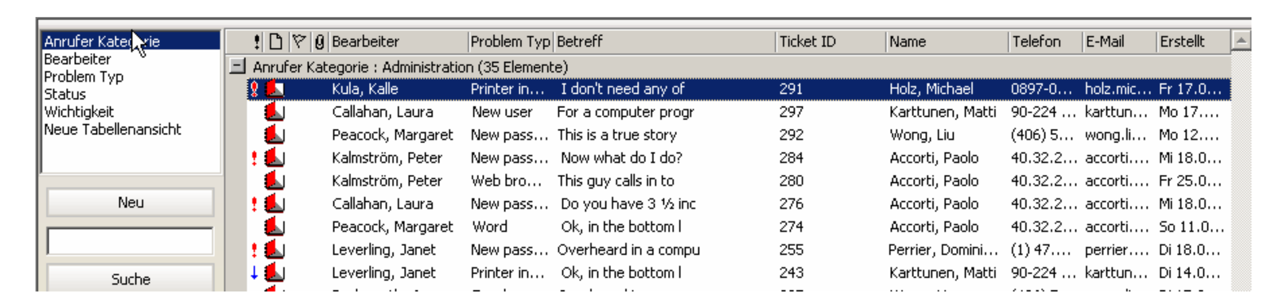
Klicken Sie auf das Ticket, das Sie sehen möchten.

Sie öffnen das Ticket wieder, indem Sie auf *Wieder öffnen* klicken.

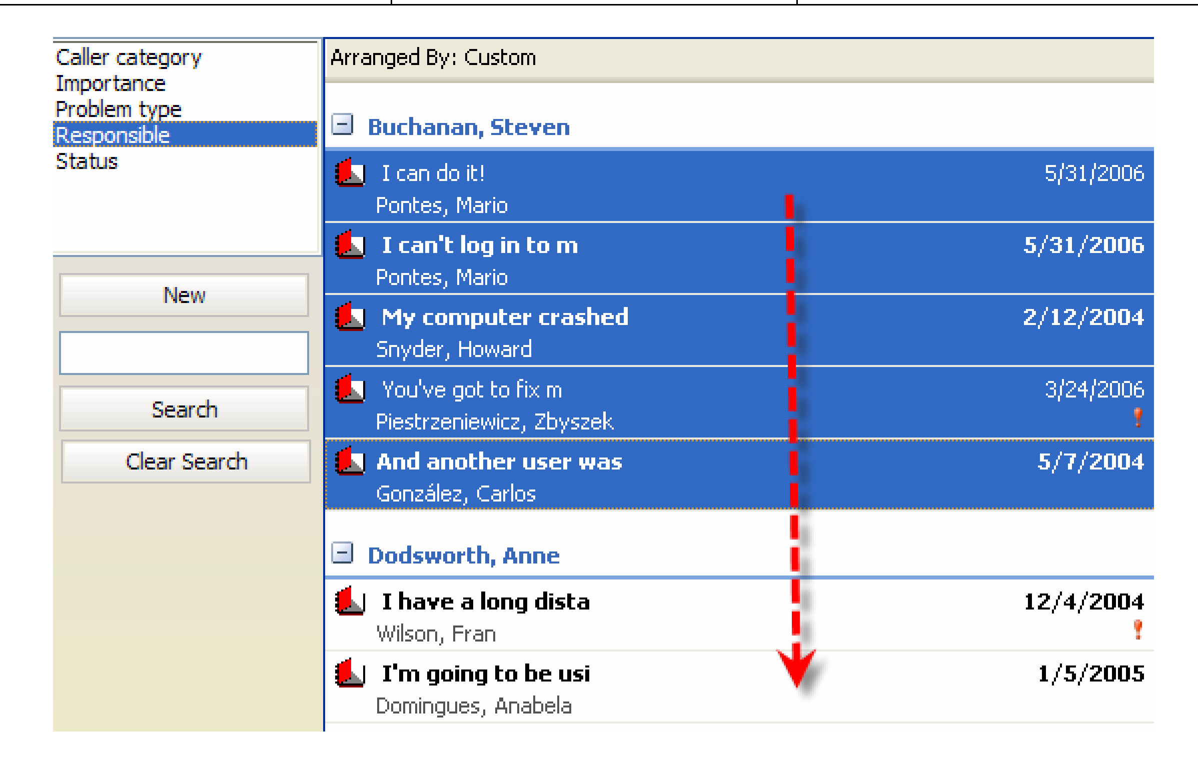
Um eine neue Suche zu beginnen, ändern Sie den Text in den einschlägigen Feldern und klicken wieder auf *Suche*.

1.6 Ansichten

Die alternativen Ansichten von Microsoft Outlook können auch in PF HelpDesk verwendet werden. Standardmäßig können die offenen Tickets jedoch nach fünf verschiedenen Kategorien geordnet eingesehen werden: Anrufer-Kategorie, Wichtigkeit, Problem-Typ, Verantwortlicher und Status. Sie können aber auch weitere Ansichten erstellen, siehe unten.

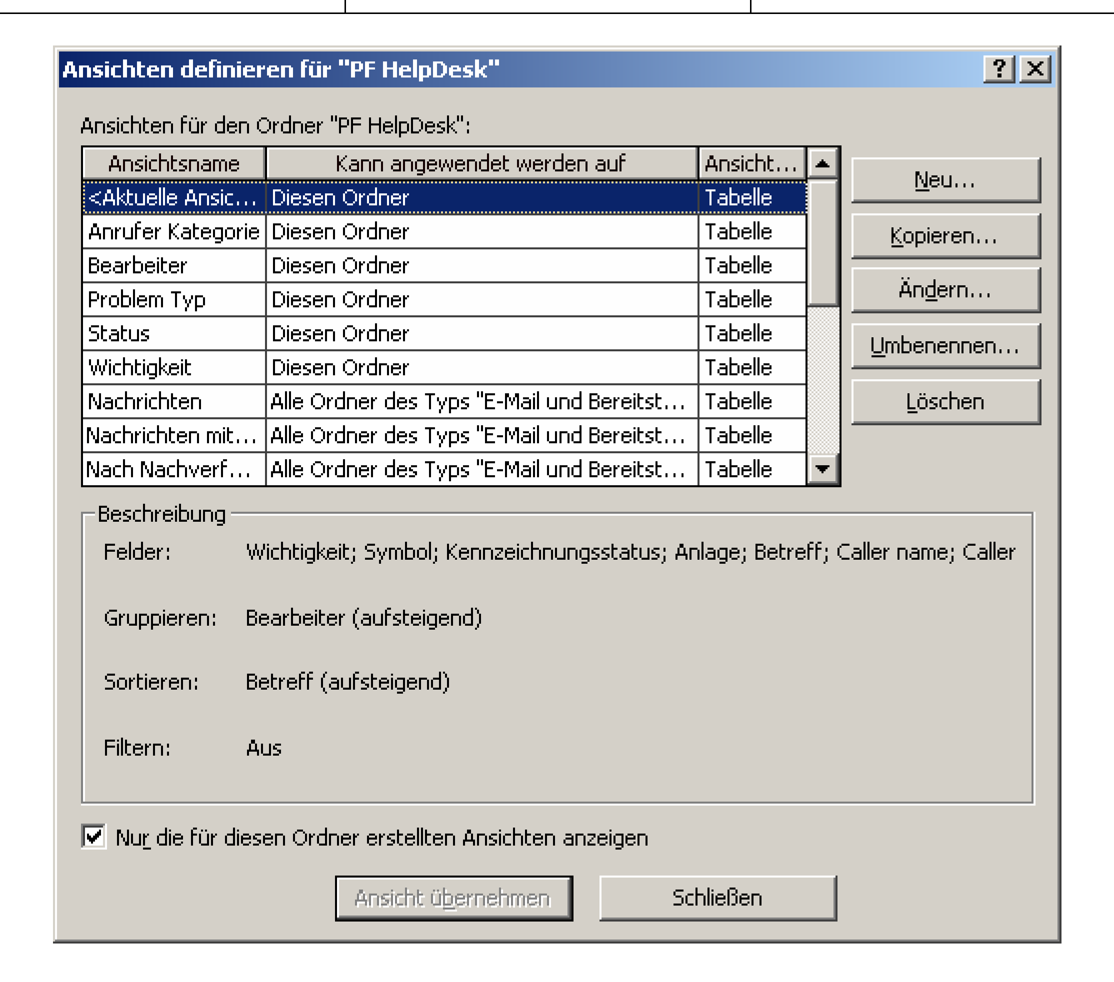


Die Ansicht *Verantwortlicher* ist besonders nützlich, wenn Sie die für bestimmte Tickets verantwortliche Person aufgrund von Krankheit oder anders begründeter Abwesenheit ersetzen müssen. In solchen Fällen ist leicht zu ersehen, welche unabgeschlossenen Tickets die abwesende Person hat, und es ist ebenso leicht, diese Tickets dann einem anderen Mitglied der Mitarbeiterschaft zuzuweisen. Sie können natürlich jedes Ticket einzeln öffnen und den Verantwortlichen neu bestimmen, aber mit der Ansicht *Verantwortlicher* können Sie sich den Vorgang vereinfachen: markieren Sie die Tickets der abwesenden Person und ziehen Sie sie auf den Namen einer neuen verantwortlichen Person



Wenn Sie nicht alle Tickets verschieben möchten, halten Sie die Taste *Strg* gedrückt und klicken auf alle Tickets, die Sie verschieben möchten. Ziehen Sie diese Tickets dann auf den Namen der neuen verantwortlichen Person.

Um die vorhandenen Ansichten anzupassen oder neu zu erstellen, gehen Sie in den Outlook-Ansichten-Editor, der sich im Ansichten-Menü befindet (*Anordnen nach* / *Aktuelle Ansicht* / *Ansichten definieren...*).



1.7 Outlook® KBase

PF HelpDesk kann mit meiner Freeware-Anwendung Outlook® KBase kombiniert werden, die separat aus dem Internet heruntergeladen und installiert wird, siehe 4. Installation von Outlook® KBase.

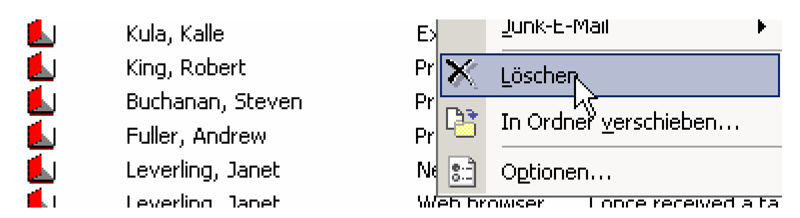
Wenn einer der Supportmitarbeiter glaubt, die Lösung eines bestimmten Problems sollte in einer Datenbank gespeichert werden, kann dies durch Klicken auf die Schaltfläche *Zur Datenbank (KB) hinzufügen* in der Schaltflächenleiste auf der rechten Seite geschehen. In den Tickets der Datenbank kann Volltextsuche durchgeführt werden. Die Benutzer können auch Informationen hinzufügen, etwa wenn sie eine bessere Lösung für ein bestimmtes Problem haben. Wenn das Ticket angehängte Ordner enthält, werden sie automatisch in der Datenbank gespeichert. Aber auch Anhänge können später hinzugefügt werden.

Wenn Sie zum ersten Mal ein Ticket zur Datenbank hinzufügen, werden Sie gefragt, zu welchem Datenbank-Ordner das Ticket hinzugefügt werden soll. Wählen Sie den öffentlichen Ordner, in dem Outlook® KBase installiert ist; das Ticket wird dann dort gespeichert.

Für weitere Informationen zu Outlook® KBase siehe Website:
http://www.kalmstrom.nu/products/Outlook/OutlookKBase

1.8 Ein Ticket löschen

Um ein Ticket zu löschen, markieren Sie es, klicken mit der rechten Maustaste darauf und wählen *Löschen*. (Wie Sie in der Abbildung unten sehen, erhalten Sie durch Klicken mit der rechten Maustaste auch andere Optionen.) Sie müssen zusätzlich in die Datenbank gehen und das Ticket auch dort löschen.



2 Installation von PF HelpDesk

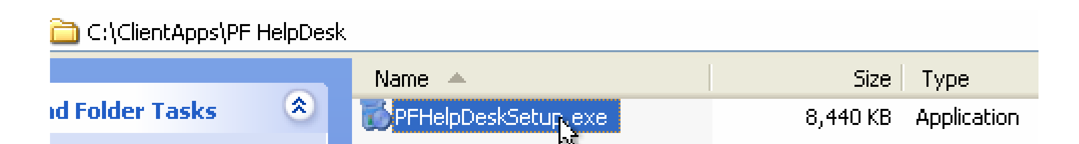
PF HelpDesk ist einfach zu installieren und zu verwalten: eine zentrale Installation und Konfiguration erledigt fast alles, was notwendig ist. Die Endbenutzer brauchen nur die Client-Tools zu installieren, und dies ist leicht getan, siehe 2.1.7 Client-Tools.

2.1 Installation für Administratoren

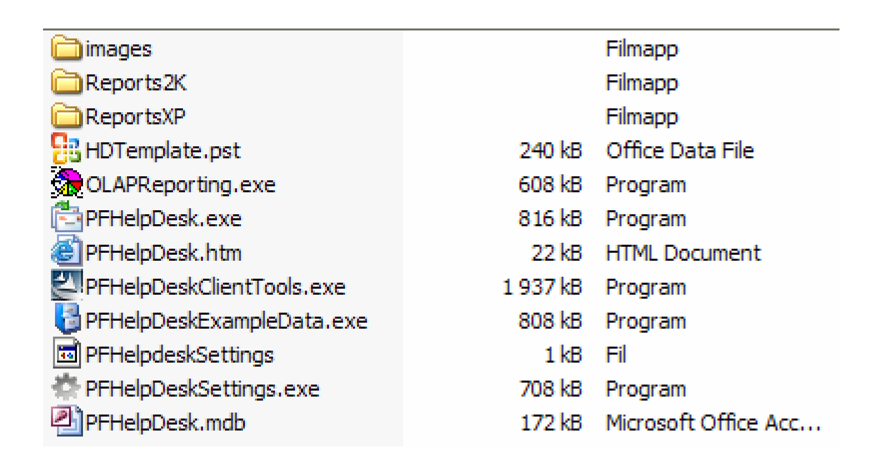
Gehen Sie zum Installieren von PF HelpDesk wie folgt vor:

2.1.1 Ein PF-HelpDesk-Verzeichnis erstellen

Erstellen Sie ein PF-HelpDesk-Verzeichnis in irgendeinem gemeinsam genutzten Dateiordner auf Ihrem Server, und sichern Sie die Datei, die Sie in den Ordner heruntergeladen haben. Sie können entweder einen UNC-Pfad wie etwa \\Servername\Sharename, oder ein mapped Laufwerk wie etwa Y: verwenden.



In die .exe-Datei sind alle Installationsdateien eingebettet. Wenn Sie die Installation starten, entpackt das Programm zunächst die Dateien und konfiguriert dann Outlook. Wenn die Installation beendet ist, wird der Inhalt des PF-HelpDesk-Verzeichnisses (des Stammverzeichnisses) ähnlich dem in der Abbildung unten aussehen; der Administrator hat hier die englischsprachige Version und die Access®-Datenbank gewählt. Die .mbd-Datei wird nur dann vorhanden sein, wenn Sie zum Abschluss der Installation eine Access®-Datenbank einrichten. Wenn Sie sich stattdessen für einen SQL®-Server entscheiden, wird es eine PF-HelpDesk-Verbindungs-.txt-Datei sein.

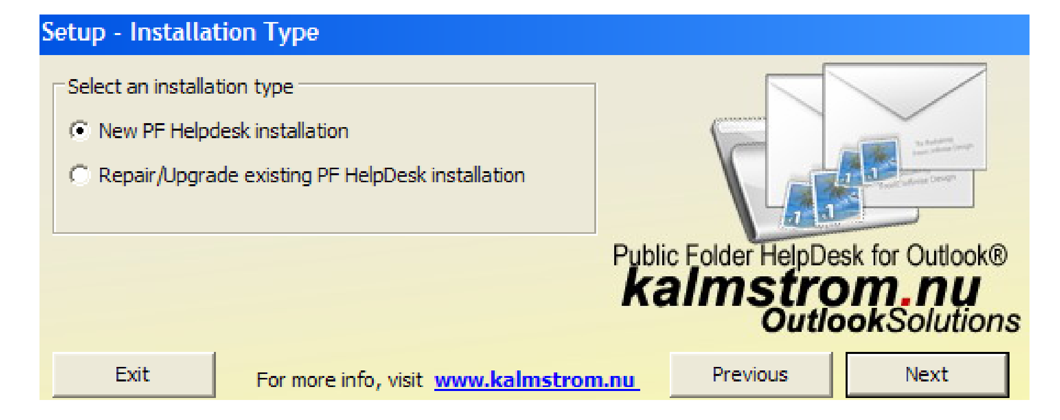


2.1.2 Mit der Installation beginnen

Das Setup erfolgt von einer Client-Maschine aus, nicht direkt auf dem Server. Gehen Sie daher *von einem Client aus* in den Ordner, in dem Sie die PF-HelpDesk-Dateien abgelegt haben, und klicken Sie auf das PF-HelpDesk-Icon, um die Installation zu starten. Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung von einem gemeinsam genutzten Dateiordner aus laufen lassen, wie oben unter Punkt 2.1.1 beschrieben.

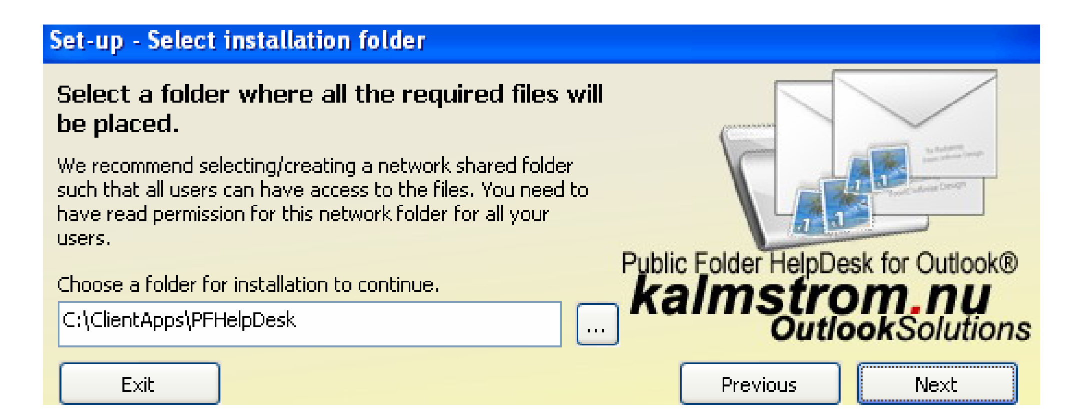
2.1.3 Installationtypus

Beim Setup müssen Sie zwischen einer Neu- und einer Reparatur-/Upgrade-Installation von PF HelpDesk wählen. Unten wird die Neuinstallation beschrieben. Zur Reparatur-/Upgrade-Installation siehe 5. Upgrade/Reparatur von Public Folder Helpdesk for Outlook®.



2.1.4 Ordnerpfad

Geben Sie, wenn Sie nach einem Ordnerpfad gefragt werden, den Pfad des Serverordners an, in dem Sie die PF-HelpDesk-Dateien abgelegt haben. Wenn Sie das Setup von einem UNC-Pfad oder einem mapped Netzwerklaufwerk vornehmen, ist dies die Standardoption.



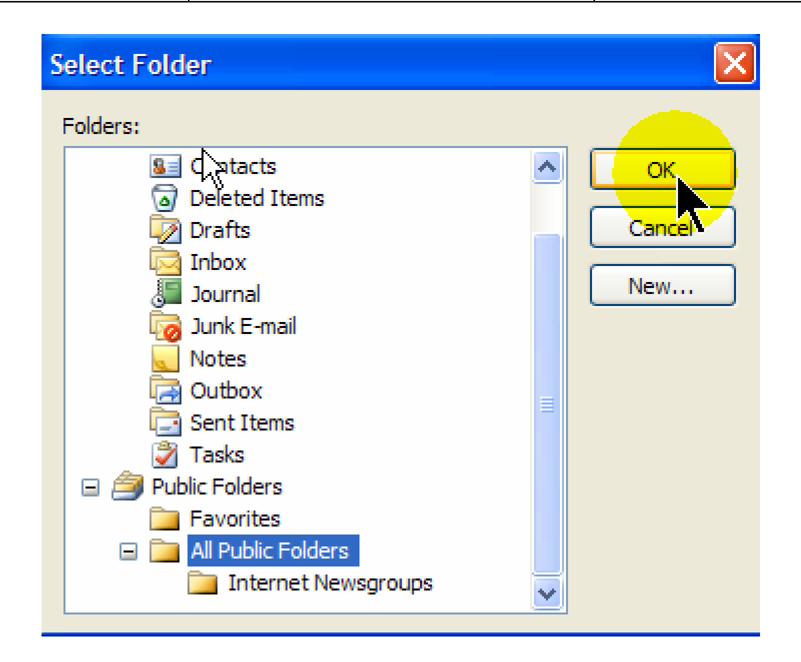
2.1.5 Sprache auswählen

Im nächsten Schritt wählen Sie die Sprache aus. Eine ganze Anzahl von Dateien wie etwa die Berichtsdateien sind den verschiedenen PF-HelpDesk-Sprachen angepasst, und jede Sprache hat eigene Dateien. Die Auswahl der Sprache bestimmt auch, in welcher Sprache das Outlook-Formular und die Outlook-Ansichten beschriftet sind. Diese Auswahl kann nur einmal, im Installatiosprogramm, getroffen werden; wenn Sie die Sprache später ändern möchten, müssen Sie die Anwendung neu installieren.

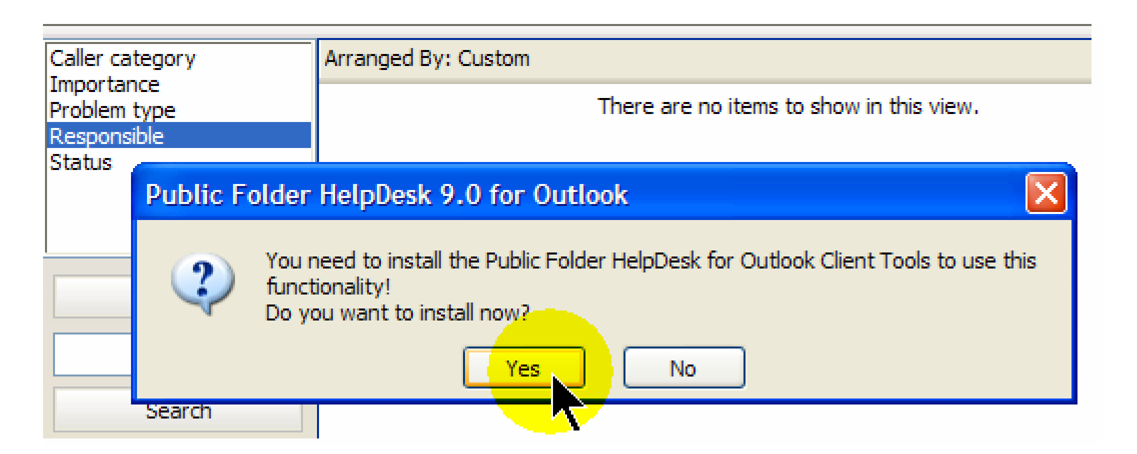


2.1.6 Einen Outlook-Ordner erstellen

Im nächsten Schritt konfigurieren Sie Outlook. Wählen oder erstellen Sie in Outlook einen Ordner vom Typ Alle E-Mail-Ordner; unter diesen wird dann der PF-HelpDesk-Subordner erstellt. Wir empfehlen, diesen Ordner unter den öffentlichen Ordnern einzurichten, damit er gemeinsam genutzt werden kann.
Der Ordner wird automatisch mit einem Link zur Homepage ...\PFHelpDesk.htm versehen. (Sie können diesen Link standardmäßig anzeigen lassen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Ordner klicken, *Eigenschaften* und die Registerkarte *Homepage* wählen.)



2.1.7 Client-Tools



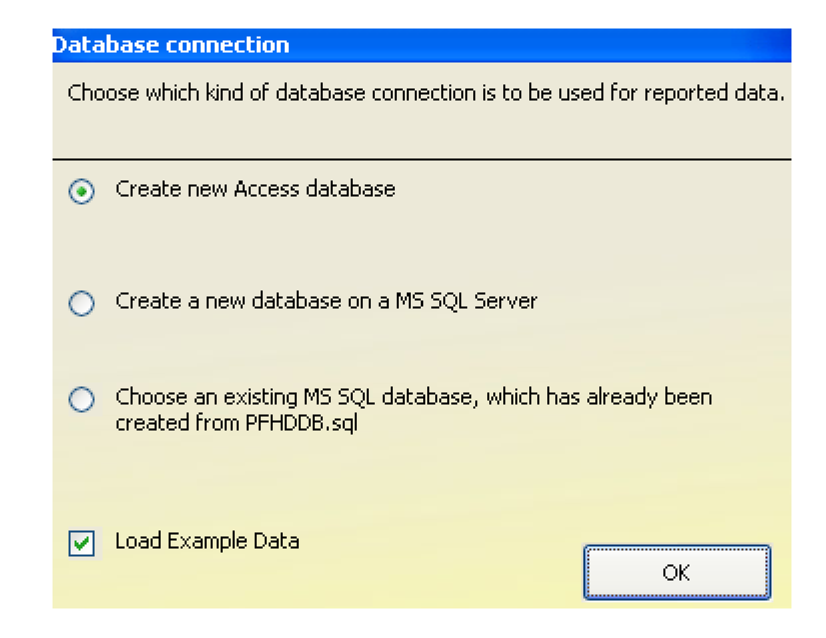
Wenn die eigentliche Installation beendet ist, sind noch zwei Schritte zu machen, bevor PF HelpDesk benutzt werden kann.

Zunächst müssen die PF HelpDesk Client Tools installiert werden. Die Frage oben in der Abbildung erscheint auf jedem Computer des Systems, wenn PF HelpDesk zum ersten Mal gestartet wird; die Endbenutzer installieren die Tools, indem Sie einfach auf *Ja* klicken. Wenn *Nein* gewählt wird, funktioniert PF HelpDesk nicht. Wenn die Installation der PF HelpDesk Client Tools beendet ist, muss MS Outlook neu gestartet werden.

Wenn Outlook nach der Installation der Client Tools wieder gestartet wird, befindet sich eine neue Schaltfläche *PF HelpDesk* in der Symbolleiste. Sie machen von dieser Schaltfläche Gebrauch, wenn eine E-Mail zu einem Ticket konvertiert werden soll, siehe 1.2.2 E-Mail und 7.3 Automatische Konvertierung von E-Mails zu Tickets.

Die PF-HelpDesk-Homepage hat vier Schaltflächen auf der rechten Seite: *Einstellungen anzeigen*, *Statistik*, *Suchen nach abgeschlossenen Tickets* und *Kopieren*. Dies ist ein Zeichen dafür, dass PF HelpDesk läuft, aber Sie können sich davon natürlich auch im Aufgabenmanager überzeugen (Drücken Sie *Strg + Alt + Del* oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Anwendungsleiste unten auf dem Bildschirm). Aktualisieren Sie die Seite, wenn PF HelpDesk nicht läuft.

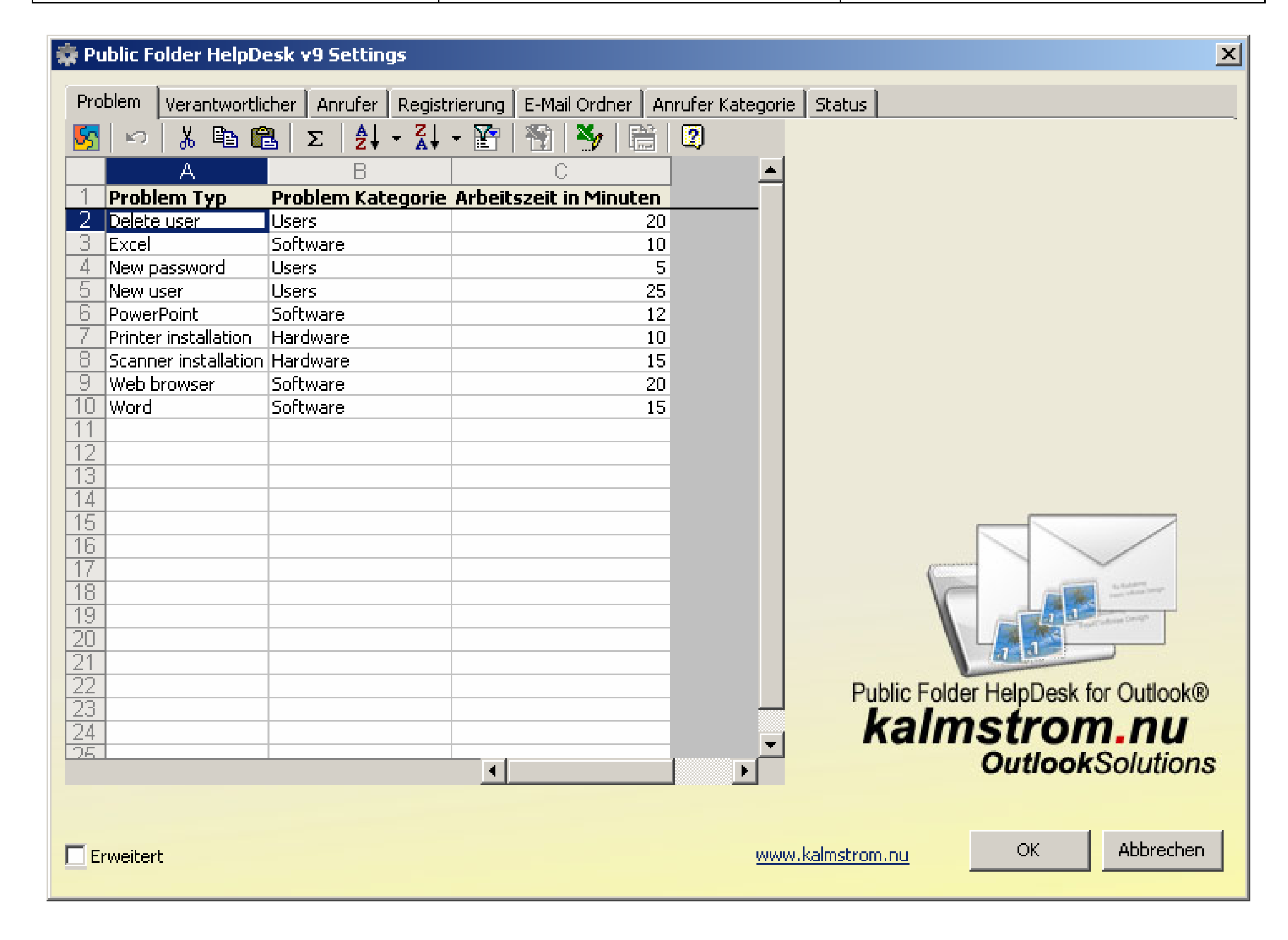
2.1.8 Datenbank



Im zweiten Schritt wählen Sie, welche Art Datenbank für PF HelpDesk verwendet werden soll. Wenn Sie lieber eine neue Datenbank auf einem Microsoft-Access®- oder Microsoft-SQL®-Server erstellen möchten, erledigt dies das Installationsprogramm für Sie in wenigen Sekunden. Die Access-Datenbank wird in dem Server-Ordner untergebracht, in dem Sie die PF-HelpDesk-Dateien abgelegt haben. Wenn Sie sich stattdessen für einen SQL®-Server entscheiden, wird es eine PF-HelpDesk-Verbindungs-.txt-Datei sein.
Beachten Sie bitte, dass Sie, um eine MS-Access-Datenbank erstellen zu können, MS Access NICHT installiert haben müssen. Um von der Option MS SQL Gebrauch machen zu können, müssen Sie allerdings MS SQL haben.

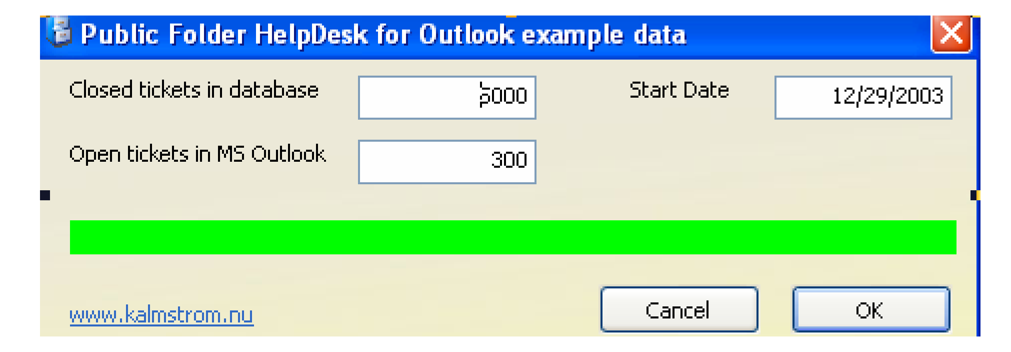
2.1.9 Beispieldaten

Wenn Sie die Datenbank wählen, haben Sie auch die Möglichkeit, Beispieldaten zu laden. Wenn die Software neu für Sie ist, sollten Sie dies vielleicht tun. Sie können dann sehen, wie PF HelpDesk funktioniert, wenn Sie eine Menge Daten haben, welche Performance sie erwarten können und so weiter. Die Werte in den Beispieldaten sind nicht fixiert, Sie können aber nach Belieben die Einstellungen ändern (siehe die Beschreibung in Abschnitt 3. Einstellungen), bevor Sie auf *OK* klicken, um die Daten zu erstellen.



Sie können natürlich auch das Häkchen in dem Kästchen entfernen und darauf verzichten, die Beispieldaten zu laden. In diesem Fall geben Sie von Anfang an Ihre eigenen Informationen ein. Wenn Sie später Ihre Meinung ändern, können Sie die Beispieldaten immer noch laden, indem Sie auf die Datei HDCreateExampleData.exe im Stammverzeichnis klicken.

Wenn Sie Beispieldaten laden, können Sie wählen, wieviele Tickets offen und wieviele abgeschlossen sein sollen. Die Tickets des Helpdesks werden zunächst sowohl in Outlook als auch in der Datenbank aufbewahrt. Wenn ein Ticket geschlossen ist, wird es nur in der Datenbank aufbewahrt. Entscheiden Sie, wieviele Tickets offen und daher in Outlook *und* der Datenbank aufbewahrt und wieviele als abgeschlossen betrachtet und nur in der Datenbank aufbewahrt werden sollen. Wenn Sie möchten, können Sie auch das Datum des Beginns ändern.



PF HelpDesk wählt die gewünschte Anzahl der Tickets aus dem vom Datum des Beginns an nach dem Zufallsprinzip aus, so dass Sie eine Statistik der Änderungen usw. sehen können. Klicken Sie auf *OK*, und diese Tickets werden in Outlook erstellt. Wenn die Beispieldaten installiert sind, können Sie die Tickets in Outlook einsehen, sie können sie darüber hinaus auch checken, indem Sie in die Datenbank gehen und auf die Schaltfläche *Statistik* klicken (für weitere Informationen über die Statistik siehe Abschnitt 6. Statistik).

2.2 Installationen für nachfolgende Benutzer

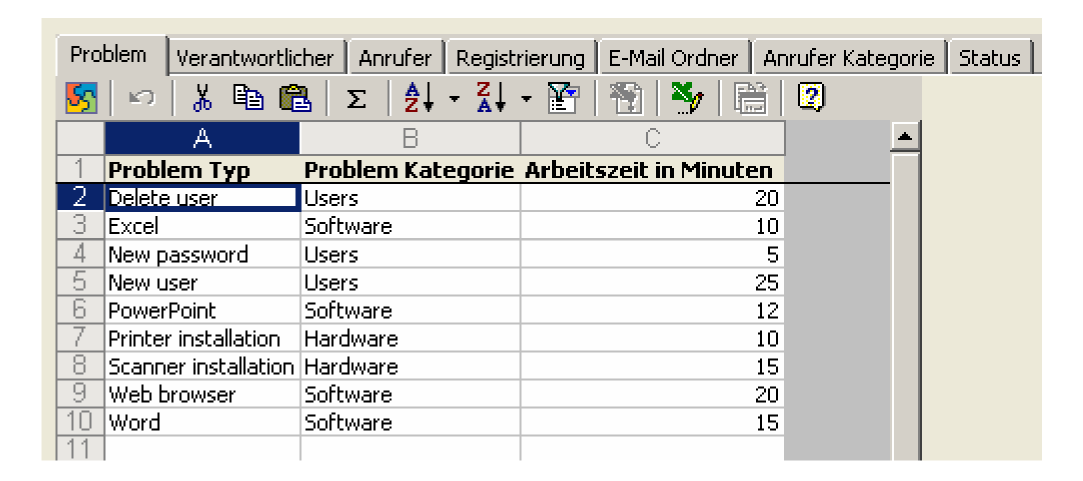
Nachfolgende Benutzer des Systems müssen die PF HelpDesk Client Tools installieren – ein Vorgang, der auf jedem Computer des Systems erfolgen muss. Wenn PF HelpDesk nach der Installation zum ersten Mal gestartet wird, wird der Benutzer gefragt, ob er die PF HelpDesk Client Tools installieren möchte oder nicht.
Die Endbenutzer installieren die Tools, indem Sie einfach auf *Ja* klicken. Wenn *Nein* gewählt wird, funktioniert PF HelpDesk nicht. Wenn die Installation der PF HelpDesk Client Tools beendet ist, muss MS Outlook neu gestartet werden.

3 Einstellungen

Die Einstellungen für PF HelpDesk können durch Klicken auf die oberste Schaltfläche auf der rechten Seite der PF-HelpDesk-Homepage oder auf die Datei PFDH9settings.exe im Stammverzeichnis eingesehen werden. In den Formularen der Einstellungen passt der Administrator PF HelpDesk den Bedürfnissen der Organisation an. Die Einstellungen haben Standardregisterkarten sowie weitere, die durch Setzen des Häkchens im Kästchen *Erweitert* zu erreichen sind.

3.1.1 Problem

Hier wird entschieden, welche Art von Problemen im Helpdesk-System nachverfolgbar sein soll. Die Probleme werden nach Problemtypen sortiert, die von den Supportmitarbeitern definiert werden, und nach Problemkategorien, von denen die Statistik Gebrauch macht. Um den Helpdesk-Mitarbeitern die Arbeit zu erleichtern, werden die Kategorien auf dem Ticketformular nicht angezeigt.
Arbeitszeit in Minuten zeigt an, in welcher Zeit es möglich sein sollte, das jeweilige Problem zu lösen, oder wieviele Minuten dafür gewöhnlich vonnöten sind.



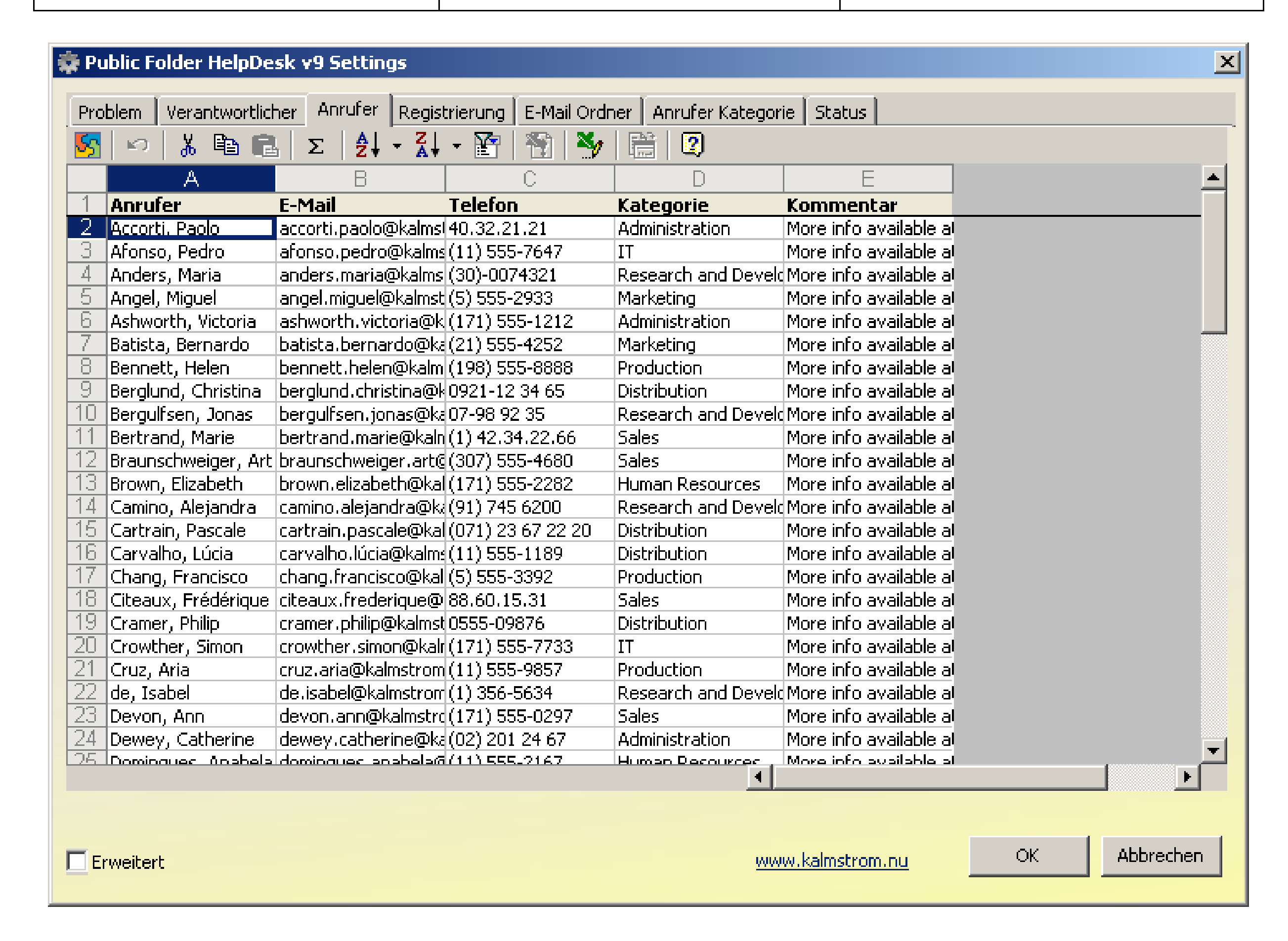
	A	B	C
1	Problem Typ	Problem Kategorie	Arbeitszeit in Minuten
2	Delete user	Users	20
3	Excel	Software	10
4	New password	Users	5
5	New user	Users	25
6	PowerPoint	Software	12
7	Printer installation	Hardware	10
8	Scanner installation	Hardware	15
9	Web browser	Software	20
10	Word	Software	15
11			

3.1.2 Verantwortlicher

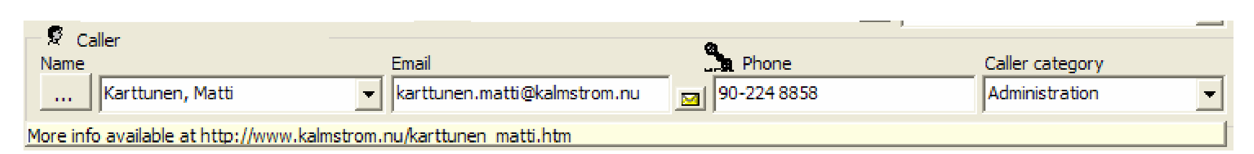
Auf der Registerkarte *Verantwortlicher* listen Sie die am Helpdesk arbeitenden Personen und ihren Stundenlohn auf. Die Währung ist die, die Sie für Ihr System benannt haben.

3.1.3 Anrufer

Informationen über die Personen, die das Helpdesk anrufen oder per E-Mail anschreiben, können unter *Anrufer* aufgelistet werden. Dies ist nützlich, wenn bekannt ist, welche Personen das Helpdesk kontaktieren, wenn aber weder im Adressbuch noch in einem Outlook-Kontakte-Ordner Informationen über diese Personen niedergelegt sind.



Alle eingetragenen Informationen werden auf dem Ticket angezeigt, sobald der Name aus der Drop-down-Liste ausgewählt ist. Auf die URL kann geklickt werden, so dass sie vom Ticket aus zugänglich ist.

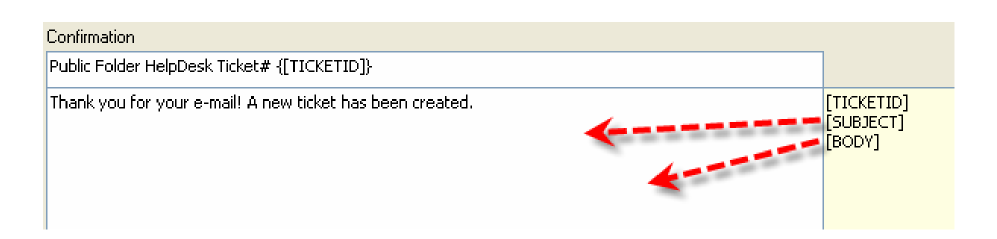


3.1.4 Registrierung

Sie haben volle 30 Tage Zeit zu testen, wie PF HelpDesk funktioniert. Nach diesem Zeitraum werden Sie aufgefordert, sich registrieren zu lassen. Nach der Registrierung können Sie mit denselben Daten wie zuvor weiterarbeiten. Es ist keine Neuinstallation notwendig.

3.1.5 E-Mail-Ordner

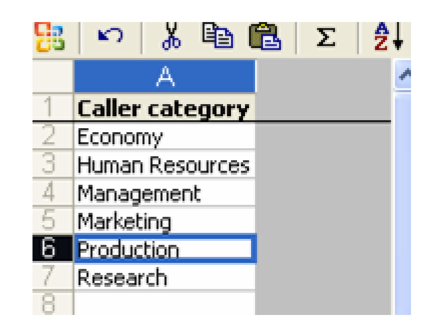
Wenn Sie einen speziellen Ordner für eingehende E-Mail an das Helpdesk erstellen, müssen Sie die Registerkarte *E-Mail-Ordner* benutzen, um PF HelpDesk dazu zu bringen, diesen Ordner zu überwachen. PF HelpDesk nimmt dann automatisch alle in diesem Ordner eingehenden E-Mails und konvertiert sie zu Tickets. Siehe 7.3 Automatische Konvertierung von E-Mails zu Tickets.



Die Registerkarte *E-Mail-Ordner* kann auch verwendet werden, um die Bestätigungs-E-Mail anzupassen. Schreiben Sie einen Standardtext in das leere Feld der Vorlage. Wenn Sie eines der Felder auf der rechten Seite in die Vorlage ziehen, wird der Inhalt dieses Ticketfelds in die Bestätigungs-E-Mail kopiert.

(Anspruchsvollere Alternativen für Bestätigungs-E-Mails können auf der Registerkarte *E-Mail an Anrufer senden* erstellt werden, siehe 3.2.1 E-Mail senden an...)

3.1.6 Anrufer-Kategorie



Zur Information über Art und Anzahl der Probleme, die jede Abteilung oder andere Sektion bearbeitet, können die Anrufer kategorisiert und so in der Statistik aufgeführt werden. Die Registerkarte *Anrufer-Kategorie* bietet die Möglichkeit, den Helpdesk-Mitarbeitern bei der Auswahl der die Anrufer-Kategorie, sofern diese nicht auf der Registerkarte *Anrufer* im vorhinein festgelegt ist, zu helfen. Wenn die Anrufer auf der Registerkarte *Anrufer* kategorisiert sind, ist es nicht nötig, von der Registerkarte *Anrufer-Kategorie* Gebrauch zu machen.

3.1.7 Status

Auf der Registerkarte *Status* können Bearbeitungsmodi der Tickets wie "in Arbeit", "Bearbeitung unterbrochen" oder "Auf Bearbeitung wartend" festgelegt werden. Einer dieser Modi kann dann durch die Helpdesk-Mitarbeiter für das Ticket ausgewählt werden.

3.2 Erweiterte Einstellungen

Setzen Sie das Häkchen bei *Erweitert* in der linken unteren Ecke des *Einstellungen*-Dialogs, um Registerkarten für weitere Einstellungen angezeigt zu bekommen. Die meisten davon sind .html-Vorlagen, die den besonderen Bedürfnissen jeder Organisation angepasst werden können.

3.2.1 E-Mail senden an...

Auf den Registerkarten *E-Mail an Anrufer senden* und *E-Mail an verantwortliche Person senden* finden Sie .html-Codes für standardisierte E-Mails. Sie werden automatisch versandt, wenn die Benutzer auf den Tickets auf die E-Mail-Symbole bei den Feldern *Anrufer* und *Verantwortlicher* klicken.

3.2.2 Neu

Auf der Registerkarte *Neu* kann der Administrator des PF-HelpDesk-Systems festlegen, was das Hauptfeld eines neuen Tickets beinhalten soll. Standard sind die Überschriften *Problem* und *Lösung*, Sie können aber, wenn dies für Sie ungeeignet ist, die html modifizieren. Achten Sie darauf, dass das Etikett [BODY] in der html erhalten bleibt. Wenn eine E-Mail zu einem Ticket konvertiert wird, wird der Haupttext der E-Mail dort eingefügt, wo das Etikett [BODY] steht.

3.2.3 Drucken

Auch die Registerkarte *Drucken* hat .html-Code, hier für das Drucken von Tickets.

3.2.4 Andere Einstellungen

Die Absenderadresse der E-Mails an Anrufer and verantwortliche Personen wird nicht automatisch eingefügt. Legen Sie, wenn Sie dies ändern möchten, auf der Registerkarte *Andere Einstellungen* eine E-Mail-Adresse fest.



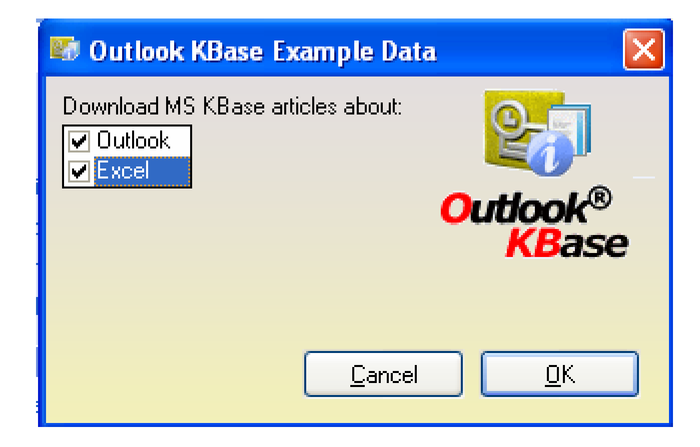
Die von PF HelpDesk aus versandten E-Mails werden standardmäßig unter Ihren anderen E-Mails eingeordnet (d. h. gewöhnlich in Ihrem *Gesendete-Objekte*-Ordner). Setzen Sie, wenn Sie sie in speziellen PF-HelpDesk-Ordnern abgelegt haben möchten, das Häkchen in dem Kästchen.

Die Informationen über die Servicestunden, d. h. die Öffnungszeiten des Helpdesks, auf der Registerkarte *Andere Einstellungen* werden für die Statistik benötigt. Wenn ein Ticket abgeschlossen ist, berechnet das System, wie lange es offen war, und zwar, wenn die Servicestunden angegeben sind, nur die Zeitdauer, in der die Mitarbeiter wirklich gearbeitet haben.

Der Pfad zu Outlook KBase muss angegeben sein, so dass die Benutzer interessante Probleme und Lösungen in die Datenbank kopieren können.

4 Installation von Outlook® KBase

Die Datenbank Outlook® KBase (siehe 1.7 Outlook® KBase) ist überaus hilfreich, wenn sie zusammen mit PF HelpDesk genutzt wird. Es handelt sich um eine Freeware-Anwendung, die von http://www.kalmstrom.nu/products/Outlook/OutlookKBase/ heruntergeladen werden kann.



Outlook® KBase wird in derselben einfachen Weise installiert wie PF HelpDesk. Klicken Sie einfach auf die Datei OKBase.exe und folgen Sie den Instruktionen. Wenn Sie sich mit KBase vertraut machen möchten, können Sie von der Möglichkeit Gebrauch machen, Beispieldaten zu erstellen. Diese Möglichkeit wird angeboten, wenn die Installation abgeschlossen ist, Sie können die Beispieldaten aber auch durch Klicken auf die Datei OutlookKBaseExampleData.exe im Stammverzeichnis erstellen. In beiden Fällen können Sie wählen, ob Sie Artikel über Outlook oder über Excel erstellen möchten.

Denken Sie daran, unter PF HelpDesk *Einstellungen* / *Andere Einstellungen* den Pfad zu KBase einzugeben, siehe 3.2.4 Andere Einstellungen.

5 Upgrade/Reparatur von Public Folder Helpdesk for Outlook®



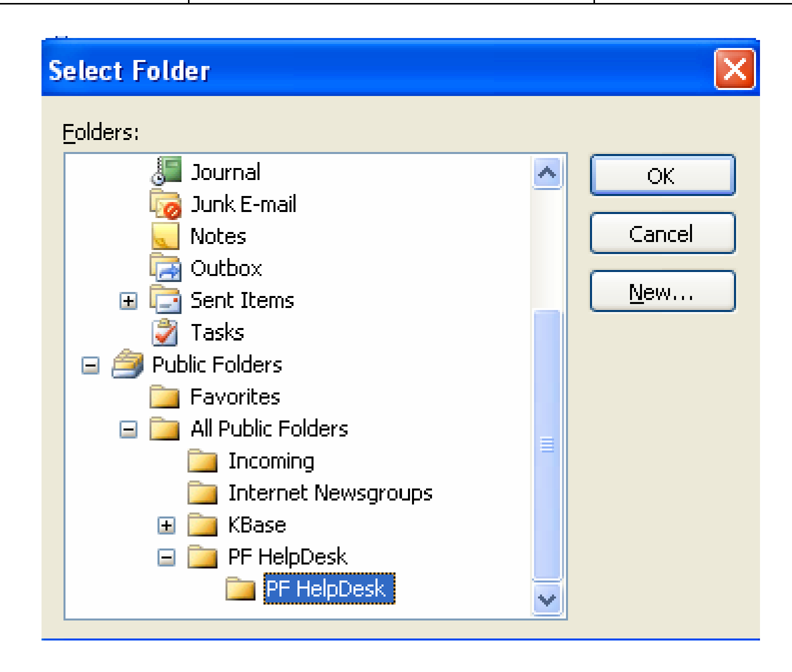
Wenn Sie PF HelpDesk schon auf Ihrem Computer haben und ein Upgrade oder eine Reparatur Ihrer Version durchführen möchten, klicken Sie auf PFHelpDeskSetup.exe, dieselbe Datei wie bei der Installation der Anwendung.



Wenn Sie aufgefordert werden, den Installationstyp auszuwählen, klicken Sie auf *Repair/Upgrade*.

Danach werden Sie gebeten, den Outlook-Ordner anzugeben, in dem Ihr PF HelpDesk installiert ist. Schließen Sie Outlook, um sicherzustellen, dass die Anwendung nicht läuft!





Wenn Sie auf *OK* geklickt haben, führt das Programm das Update Ihrer PF-HelpDesk-Dateien durch. Wenn Sie aufgefordert werden, sich zu registrieren, verwenden Sie den Lizenzschlüssel, den Sie bereits haben.



Ihr PF-HelpDesk-Stammverzeichnis sollte nun aussehen wie in Abschnitt 2.1.1. Erstellen Sie ein PF-HelpDesk-Verzeichnis.

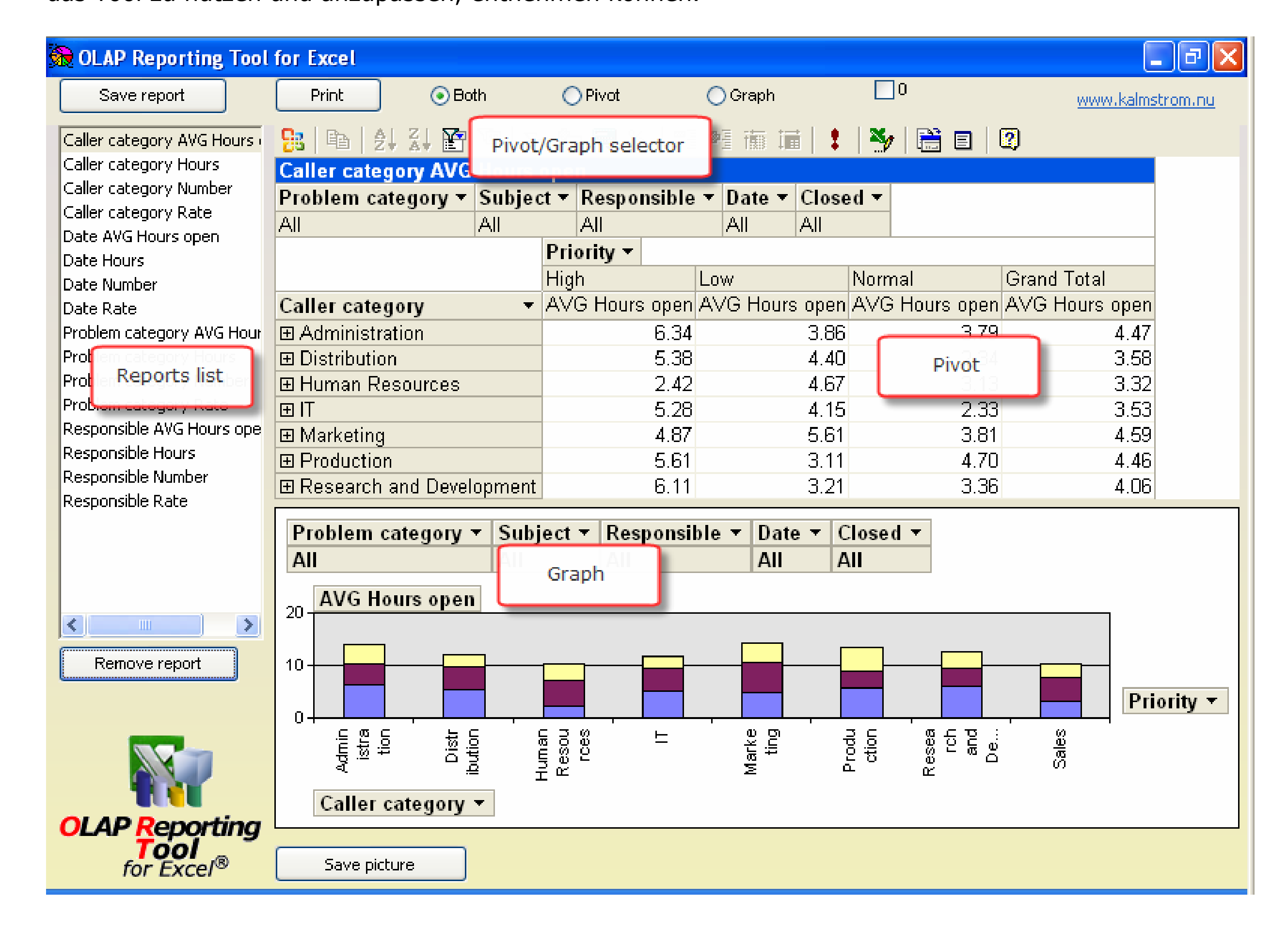
6 Statistik

6.1 Überblick

Die Statistik von PF HelpDesk ist überaus nützlich etwa für einen Manager, der sehen möchte, über welche Art von Problemen Bericht erstattet wurde, wie sich die Problemlösungszeit verteilt, mit welchen Problemen verschiedene Mitarbeiter zu tun hatten.

Die Statistik basiert auf dem OLAP Reporting Tool for Excel®, einem Programm, das in verschiedenen Formen in einer Reihe von Produkten von kalmstrom.nu Outlook Solutions Verwendung findet. Für weitere Informationen über das OLAP Reporting Tool for Excel® siehe http://www.kalmstrom.nu/products/Excel/ExcelOLAPTool/.

Die Statistik wird durch Klicken auf die betreffende Schaltfläche auf der rechten Seite der PF-HelpDesk-Homepage oder auf die Datei OLAPReporting.exe im Stammverzeichnis erreicht. Im folgenden werden nur die gebräuchlichsten Features beschrieben. Das OLAP Reporting Tool verfügt jedoch über eine umfangreiche Hilfedatei, der Sie viele weitere Informationen über die Möglichkeiten, das Tool zu nutzen und anzupassen, entnehmen können.

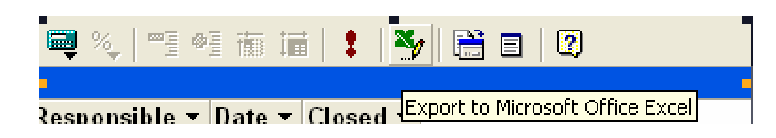


Die Oberfläche der Statistik-Homepage hat drei Teile:
* die Berichteliste auf der linken Seite, mit einer Reihe vordefinierter Berichte - verschiedener Möglichkeiten, die Daten zu auszuwerten - in alphabetischer Reihenfolge,
* das Hauptfeld und
* das Grafikfeld.

Die beiden letzten Teile können gemeinsam oder einzeln angezeigt werden.

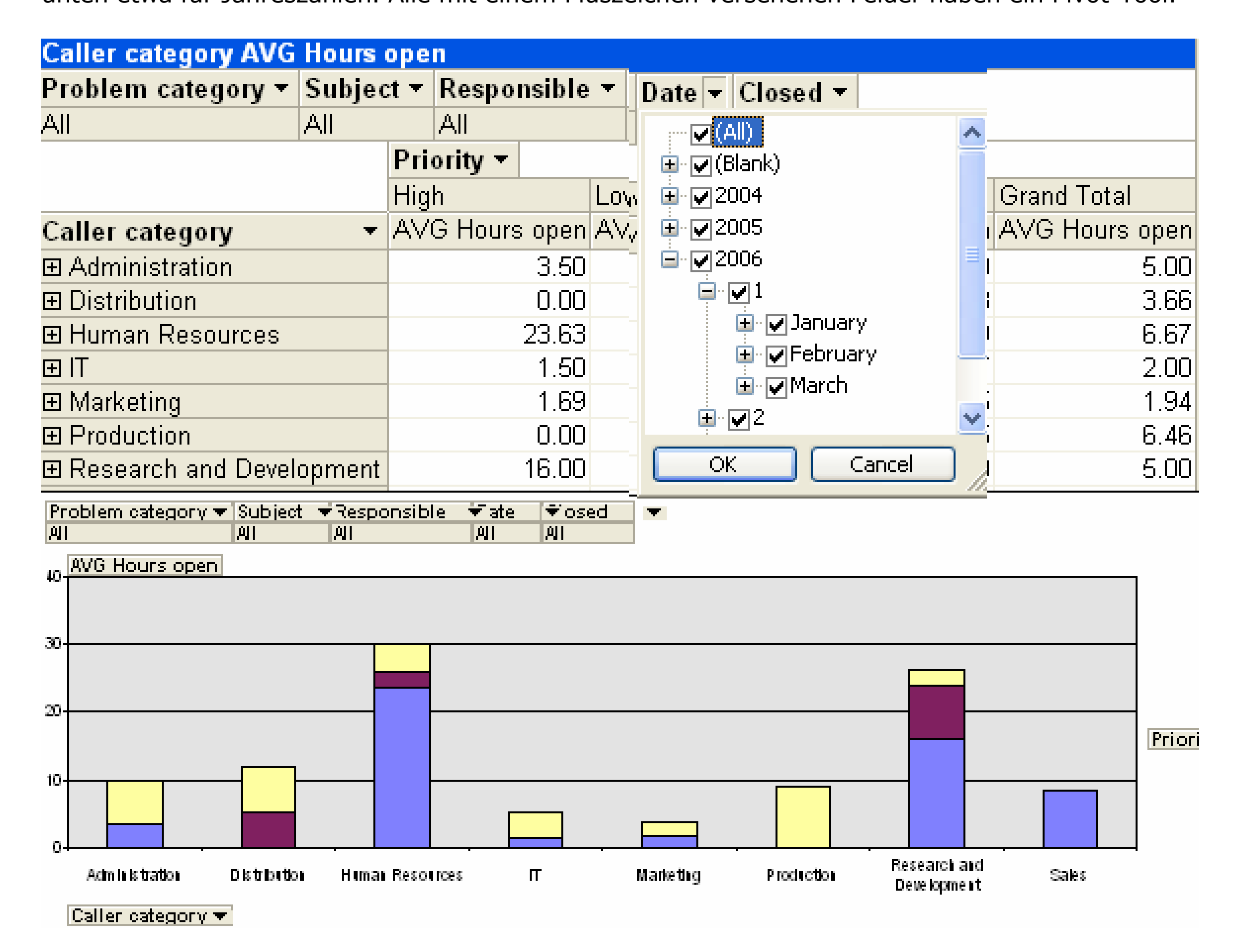
6.2 Excel®

Alle Daten können nach Excel® exportiert und genauso wie andere Informationen eines Excel-Datenblatts behandelt werden.



6.3 Anpassung

Sowohl die Tabellen des Hauptfelds als auch die Grafiken können so geändert werden, dass sie nur genau das zeigen, was für Sie von Interesse ist. Alle Felder, die mit einem kleinen nach unten zeigenden Dreieck versehen sind, haben ein *Filter*-Tool, dasjenige in dem Feld *Datum* in der Abbildung unten etwa für Jahreszahlen. Alle mit einem Pluszeichen versehenen Felder haben ein Pivot-Tool.


Caller category AVG Hours open

Problem category	Subject	Responsible	Date	Closed
All	All	All		

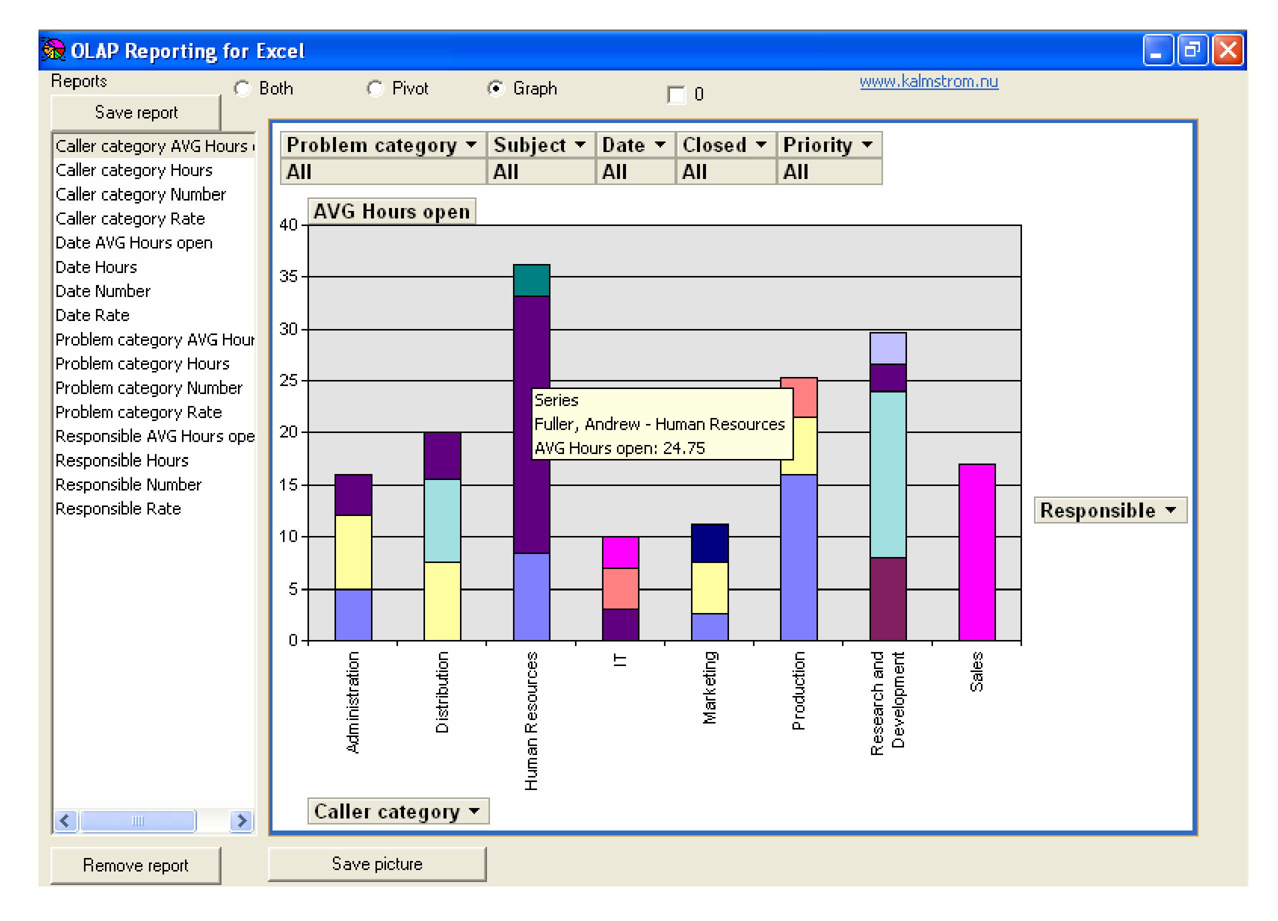
Caller category	High AVG Hours open	Grand Total AVG Hours open
Administration	3.50	5.00
Distribution	0.00	3.66
Human Resources	23.63	6.67
IT	1.50	2.00
Marketing	1.69	1.94
Production	0.00	6.46
Research and Development	16.00	5.00

Wenn Sie auf das Pluszeichen klicken, können Sie mehr Details sehen, beim Jahr 2006 etwa das erste Quartal des Jahres.
In der Pivot Grafik und filtern Sie durch Klicken mit der rechten Maustaste.

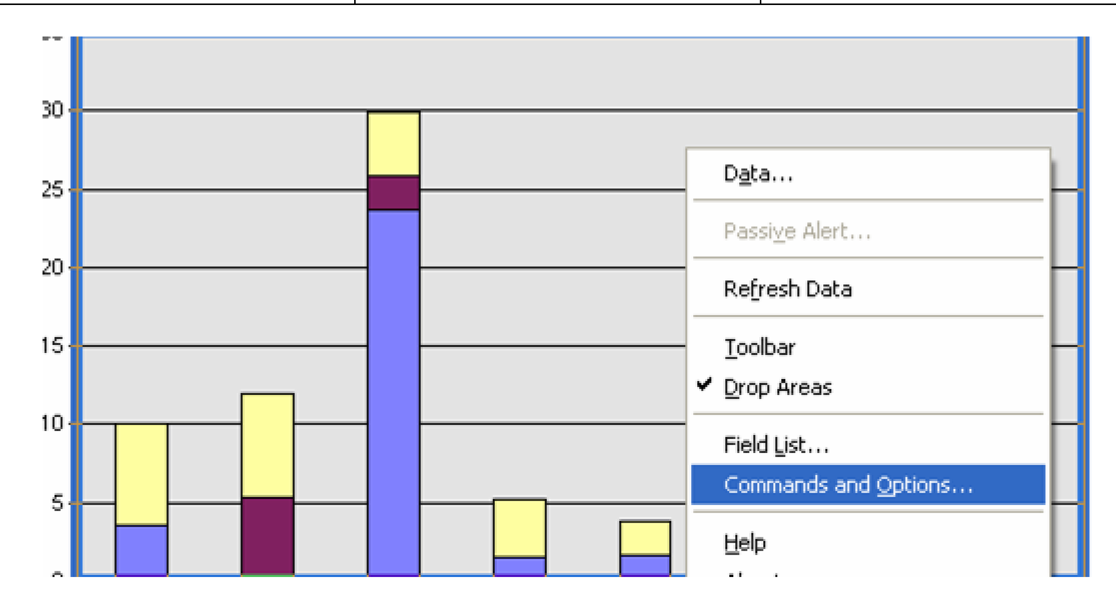
In dem Feld *Abgeschlossen* können Sie wählen, ob Sie Daten aller Tickets sehen möchten oder nur Daten von entweder abgeschlossenen oder offenen Tickets. *Falsch* = nicht abgeschlossen (= offen). *Richtig* = abgeschlossen.

Alle Unterfelder sowohl im Haupt- als auch im Grafikfeld können *mit Drag-and-Drop* bewegt werden, was es Ihnen ermöglicht, die Daten in verschiedenen Kombinationen zu sehen. Die Felder können zwar nur an bestimmten Stellen der Tabelle oder Karte placiert werden, doch lässt das OLAP Reporting Tool keine ungültigen Stellen zu, so dass Sie den Bericht einfach durch Versuch und Irrtum nach Ihren Wünschen gestalten können.

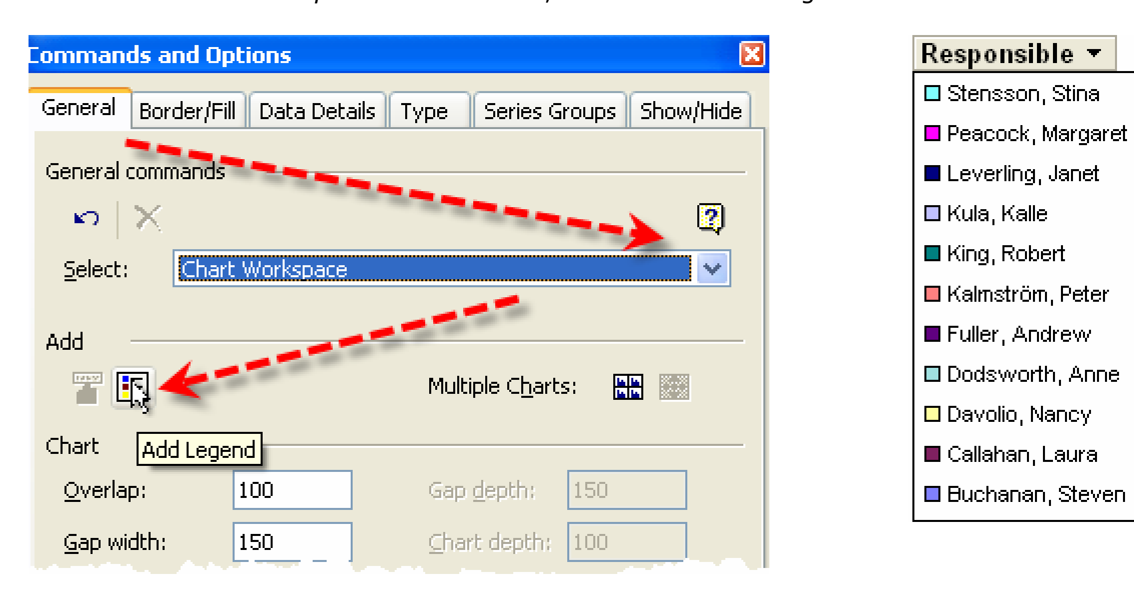
In der Abbildung unten werden die Daten nach *Stunden offen, Durchschnitt*, *Anrufer-Kategorie* und *Verantwortlicher* geordnet. Jede verantwortliche Person wird durch eine Farbe dargestellt. Wenn die Maus auf eine Farbe gezogen wird, wird der Name der verantwortlichen Person zusammen mit Informationen über die anderen beiden Variablen angezeigt.



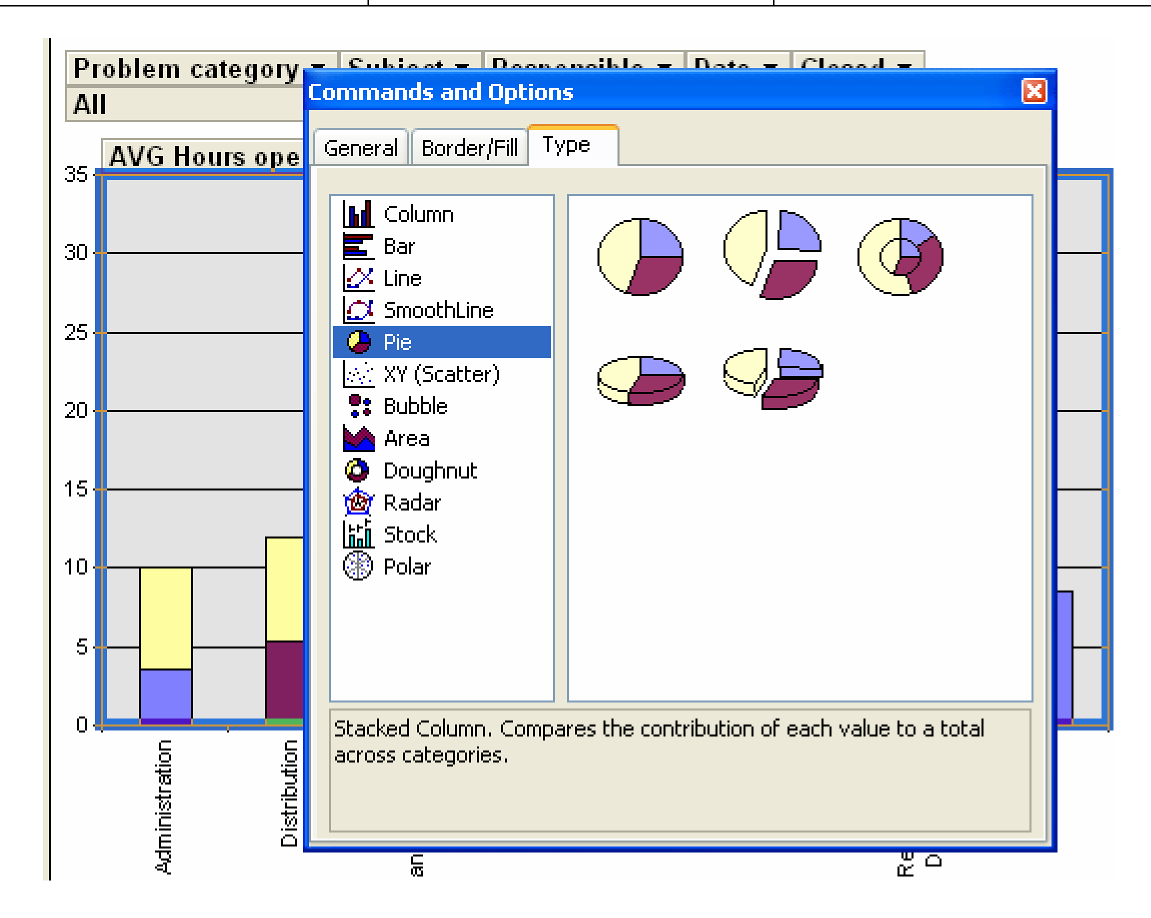
Durch Klicken mit der rechten Maustaste auf das Haupt- oder Grafikfeld erhalten Sie eine Reihe von Optionen:



Wenn Sie *Befehle und Optionen* auswählen, können Sie das Design Ihrer Grafik verändern.



Wählen Sie *Allgemein* und *Arbeitsbereich*, um sich eine Liste der Farbcodes anzeigen zu lassen.

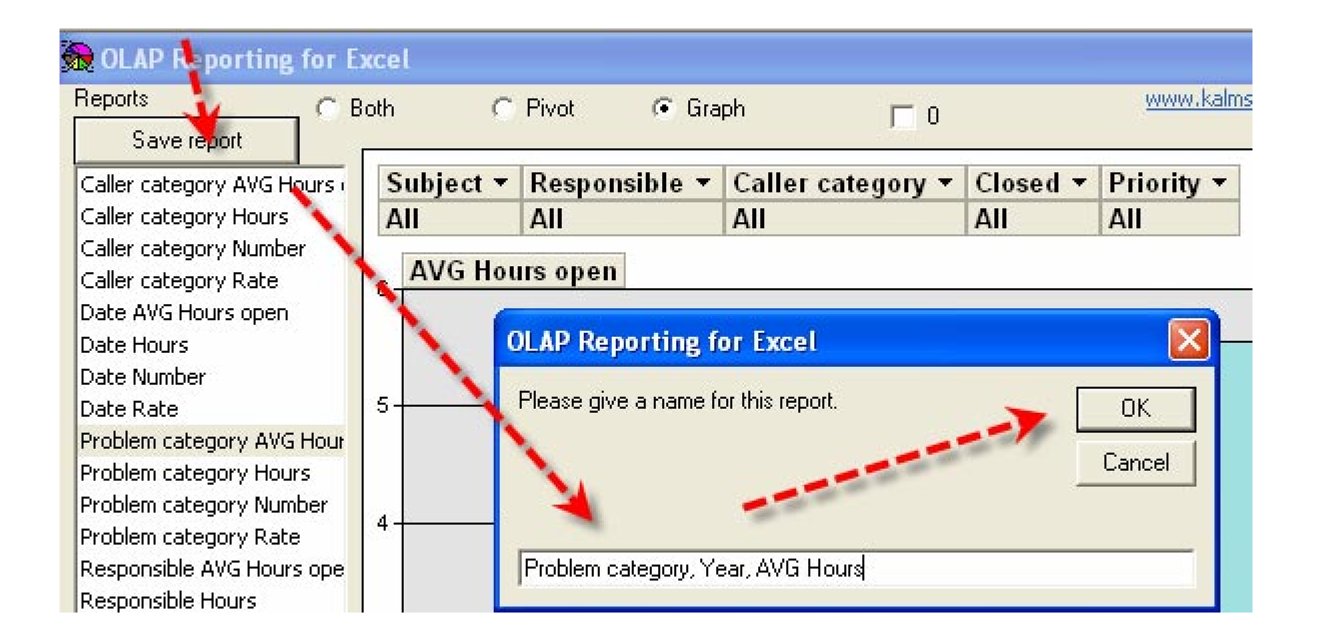


Sie können auch das Layout Ihrer Grafik wählen.

Auch das Hauptfeld kann durch Klicken mit der rechten Maustaste und Wahl von *Befehle und Optionen* angepasst werden.

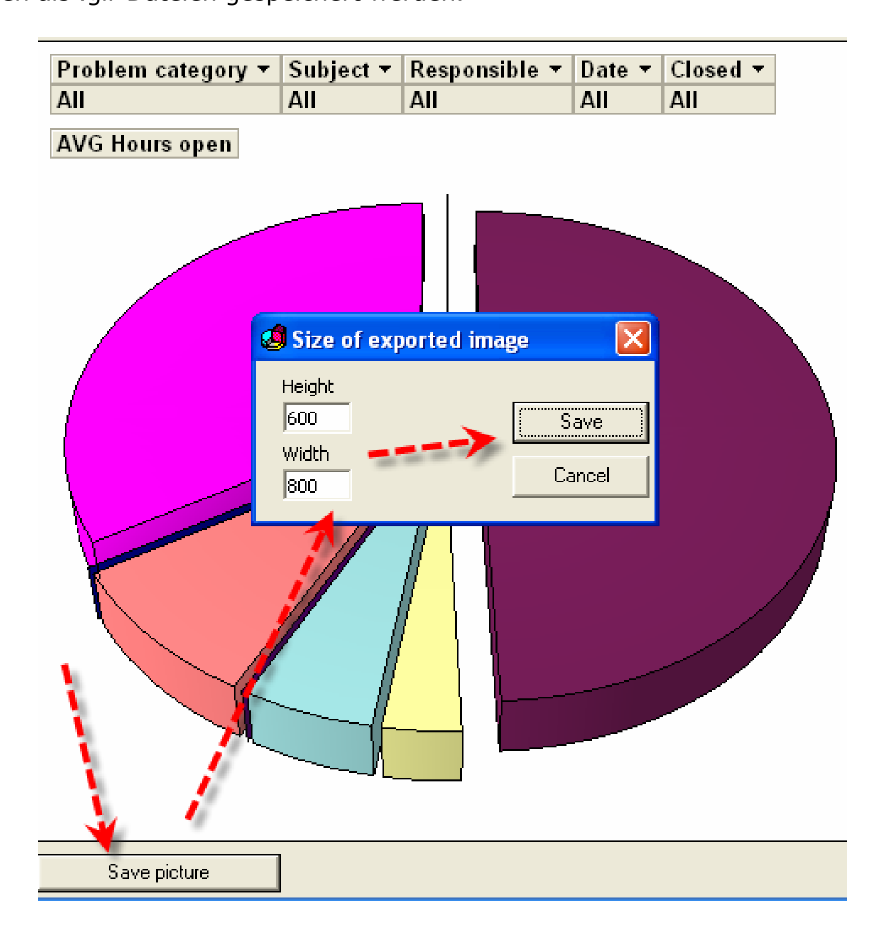
6.4 Berichte speichern

Wenn Sie einen Bericht mit Einstellungen abgefasst haben, die Sie öfter verwenden möchten, können Sie sie speichern. Die Informationen darüber, wie Sie Ihren Bericht gestaltet haben möchten, werden als .txt-Datei gespeichert. Klicken Sie auf *Bericht speichern* und geben Sie dem Bericht einen Namen. Klicken Sie auf *OK*, und Ihr Bericht wird in der Berichteliste angezeigt.



6.5. Grafiken speichern

Grafiken können als .gif-Dateien gespeichert werden.

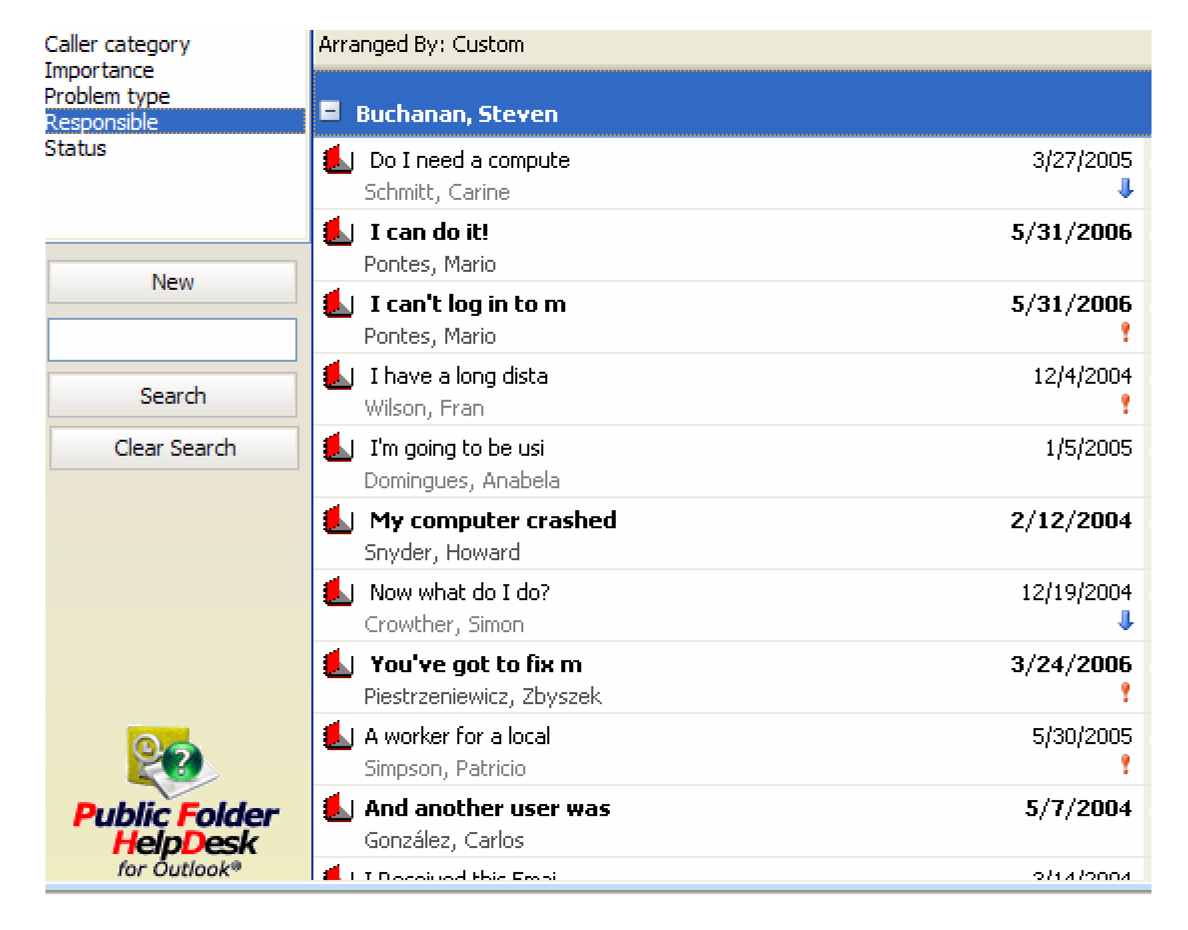


7 Erweitert

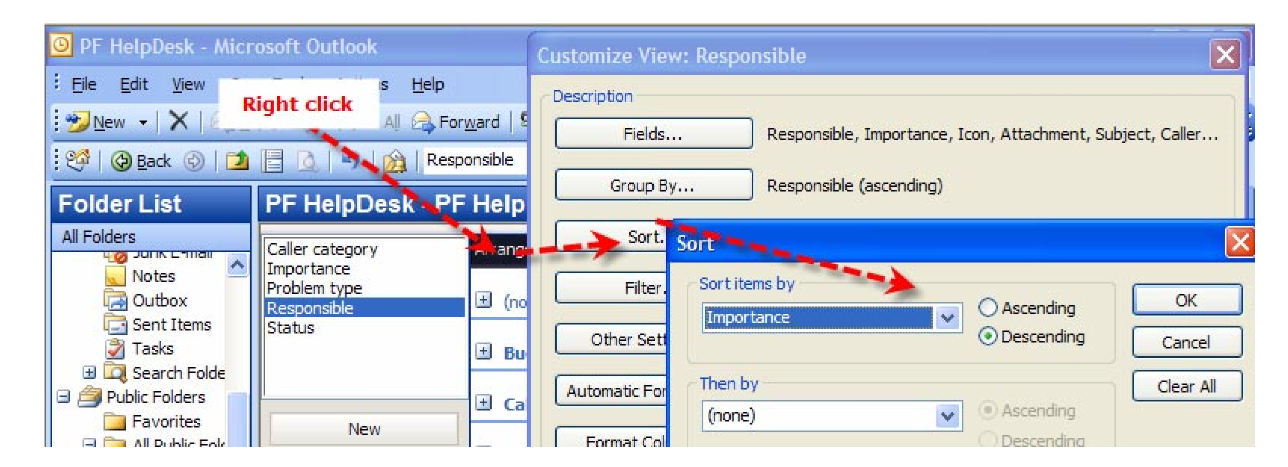
In diesem Abschnitt des Handbuchs werde ich auf einige avanciertere Features von PF HelpDesk hinweisen. Es gibt viele Möglichkeiten, die Anwendung anzupassen und das Maximum aus ihr herauszuholen - so viele, dass es mir nicht möglich ist, sie alle darzustellen. Experimentieren Sie! Wenn Sie das Arbeiten mit Outlook und anderen Microsoft-Office-Programmen gewohnt sind, werden Sie keine größeren Probleme, sondern Interesse und Spaß an der Sache haben.

7.1 Tickets innerhalb einer Ansicht sortieren

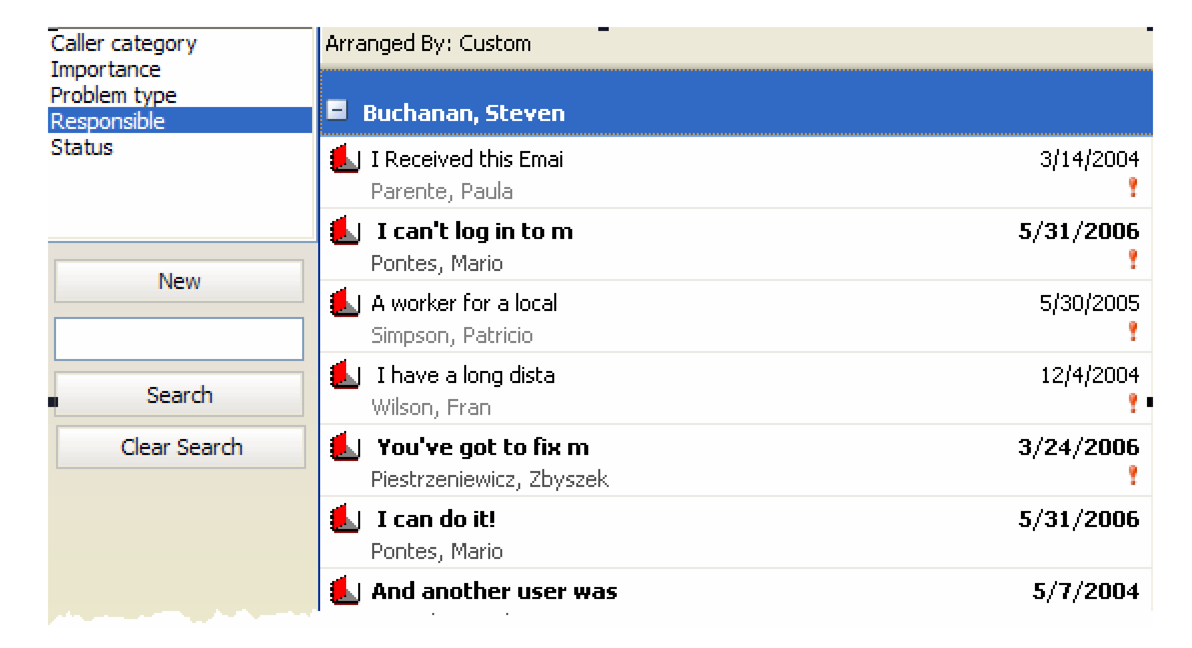
Innerhalb jeder PF-HelpDesk-Ansicht können die Tickets nach Wichtigkeit sortiert werden. Das ist nützlich, wenn Sie die für bestimmte Tickets verantwortliche Person aufgrund von Krankheit oder anders begründeter Abwesenheit ersetzen müssen. Wählen Sie zunächst die Ansicht *Verantwortlicher*, um zu sehen, welche unabgeschlossenen Tickets die abwesende Person hat. In diesem Fall hat Steven Buchanan mehrere offene Fälle, ich möchte aber nur die dringendsten anderen Mitarbeitern zuweisen.



Sie sortieren die Tickets nach Wichtigkeit, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld *Angeordnet nach* klicken und anschließend *Benutzerdefiniert* und *Sortieren…* wählen.



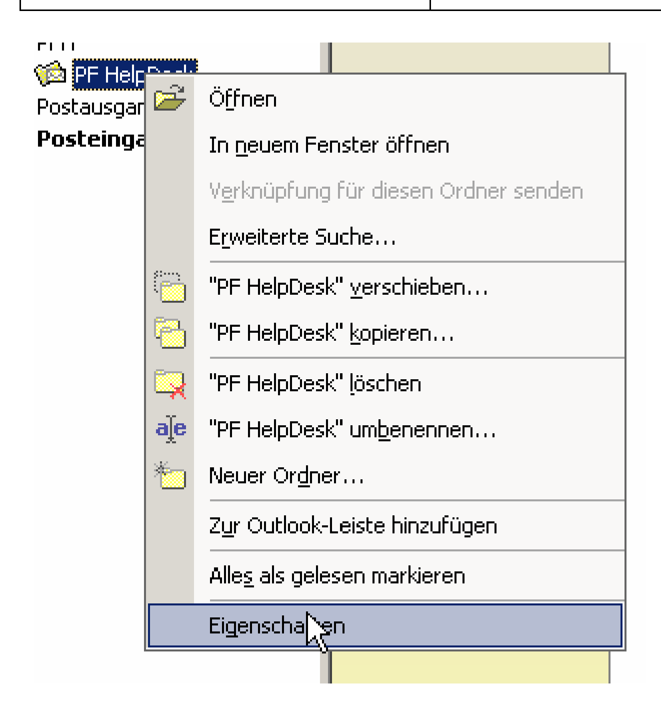
Nun lässt sich ohne Schwierigkeit ersehen, welche Fälle die wichtigsten sind. Markieren Sie die Tickets, die Sie anderweitig zuweisen möchten, und ziehen Sie sie durch Drag-and-drop auf den Namen der neuen verantwortlichen Person, wie oben in 3.1.2 Verantwortlicher beschrieben.



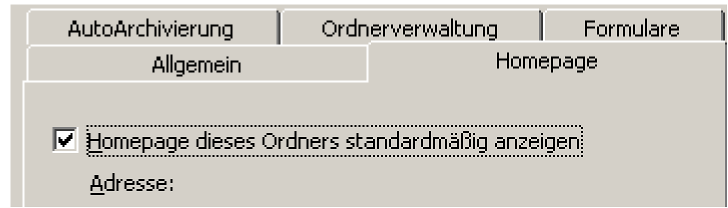
7.2 Das Ticketformular anpassen

Sie möchten, dass die Tickets anders aussehen? Kein Problem. So ändern Sie das Formular:

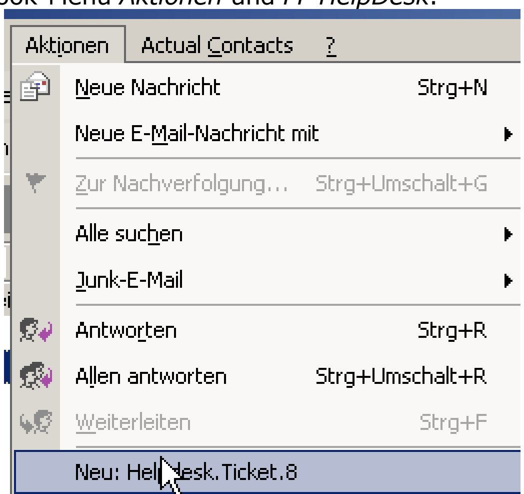
1. Öffnen Sie ein neues Ticket.
2. Schließen Sie die Anwendung (die jetzt im Hintergrund läuft) wie folgt:
    a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den PF-HelpDesk-Ordner in Outlook und wählen Sie *Eigenschaften* <und die Registerkarte *Homepage*>.



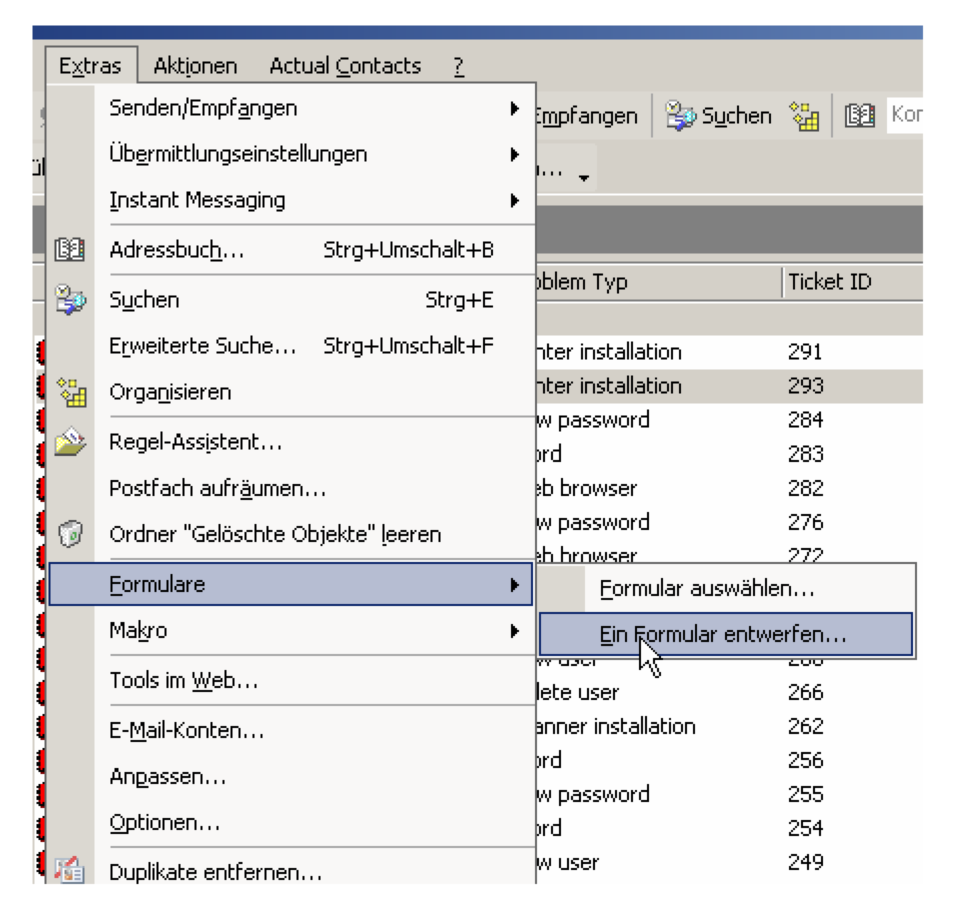
b. Entfernen Sie das Häkchen bei *Homepage dieses Ordners standardmäßig anzeigen* und klicken Sie auf *OK*.



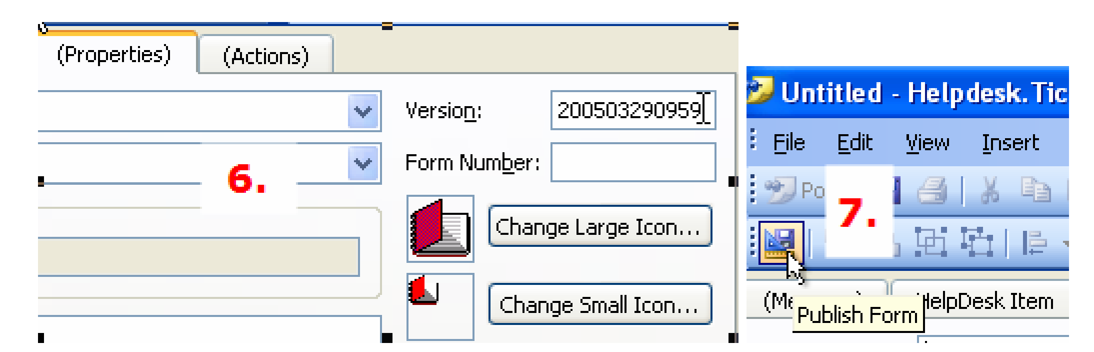
c. Wählen Sie im Outlook-Menü *Aktionen* und *PF HelpDesk*.



3. Jetzt ist wieder das neue Ticket zu sehen, aber ohne Informationen über den Ersteller und die Ticket-ID und ohne Inhalt in den Drop-down-Menüs.
4. Wählen Sie *Extras*, *Formulare* und *Ein Formular entwerfen*.



5. Jetzt können Sie per Drag-and-drop Felder aus der *Feldauswahl* verschieben oder auf ein beliebiges Feld klicken und die Beschreibungen ändern, Felder hinundher bewegen, die Icons ersetzen und so weiter.
6. Wenn Sie fertig sind, gehen Sie auf die Registerkarte *Eigenschaften* und ändern die Versionsnummer, so dass Outlook erkennt, dass es eine Änderung gegeben hat. Aufgrund einiger Bugs in Outlook selbst ist dieser Schritt *unbedingt notwendig*.
7. Veröffentlichen Sie das Formular.
8. Setzen Sie die PF-HelpDesk-Homepage wieder ein, indem Sie das Häkchen bei *Homepage* wieder setzen, das Sie in Schritt 2 entfernt hatten.



7.3 Automatische Konvertierung von E-Mails zu Tickets

E-Mails, die von einem Ticket aus an den Anrufer oder den Verantwortlichen gesendet werden, werden standardmäßig gleichsam vom persönlichen E-Mail-Konto des Absenders gesendet, und die E-Mails werden im persönlichen *Gesendete-Objekte*-Ordner des Absenders gespeichert. Eingehende E-Mails gelangen in den Posteingang und können, wie in 1.2.2 E-Mail beschrieben, mit einem Klick zu Tickets konvertiert werden.

Sie haben in PF HelpDesk aber auch die Möglichkeit, automatisch alle E-Mails an das Helpdesk zu Tickets zu konvertieren. Sie können dem Ticket dann auch Informationen über alle E-Mails entnehmen, die den behandelten Fall betreffen. Sie müssen dafür allerdings eine separate E-Mail-Adresse für die Mitarbeiter des Helpdesks und einen separaten Ordner für eingehende E-Mails erstellen.

Im Folgenden wird das Vorgehen für Exchange 2000 und 2003 beschrieben. Für Exchange 5.5 besuchen Sie bitte meine Website, www.kalmstrom.nu/Demonstrations

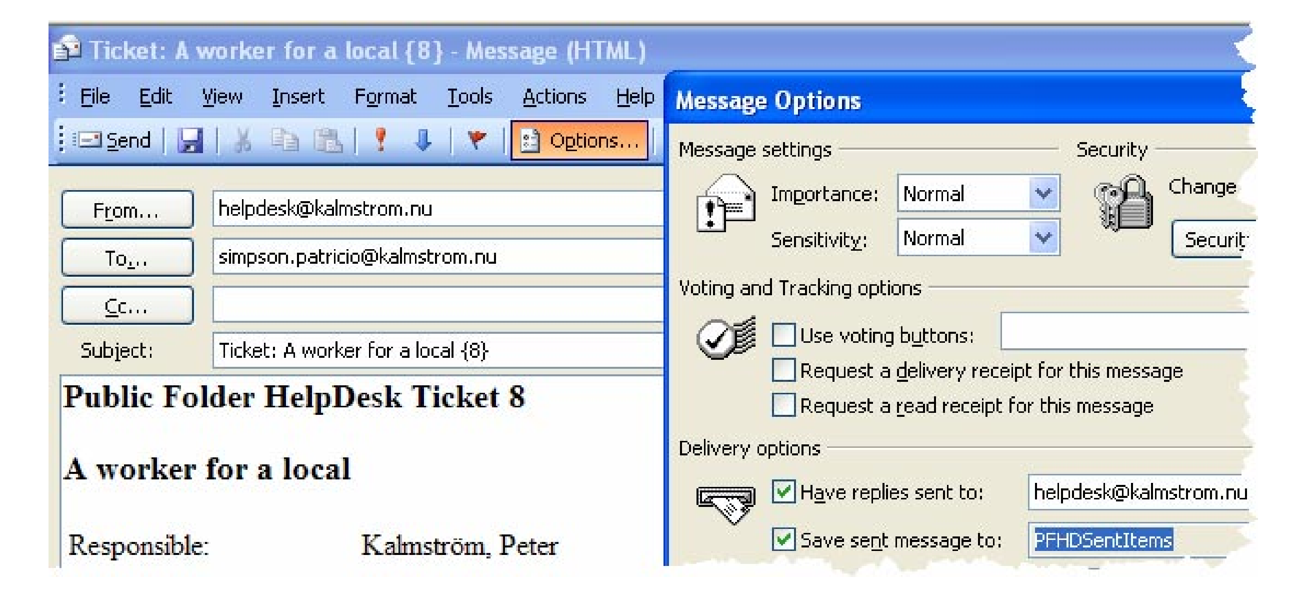
A.
Gehen Sie in die *Einstellungen*, setzen Sie das Häkchen bei *Erweitert* und wählen Sie die Registerkarte *Andere Einstellungen*. Tragen Sie die gewünschte E-Mail-Adresse ein, setzen Sie das Häkchen bei *Speichern der E-Mails in Ordnern* und klicken Sie auf *OK*. Wenn dies erledigt ist, haben die von den Tickets aus gesendeten E-Mails die gewünschte Absender-Adresse und werden in einem separaten Ordner gespeichert.

E-mail zum verantwortliche Person senden | Neu | Drucken | Anrufer Kategorie | Status | Andere Einstellungen
Senden der Emails von
helpdesk@mailhilfe.de
☑ Speichern der Emails in Ordnern

Mit diesen Einstellungen erstellen Sie auch zwei neue Registerkarten in den Tickets: eine für E-Mails, die vom Ticket aus gesendet wurden, und eine für empfangene E-Mails, die dieselbe Ticketnummer betreffen und zu Tickets konvertiert worden sind.

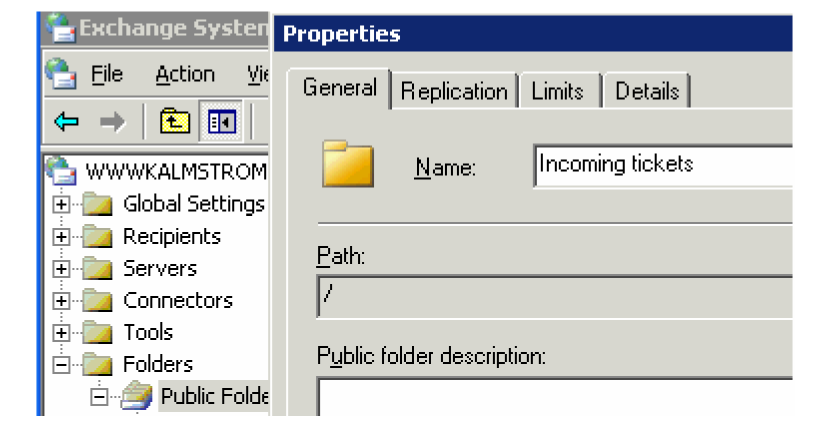


Sie können Ihre Einstellungen kontrollieren, indem Sie auf das E-Mail-Symbol eines Tickets klicken, so dass eine neue E-Mail erstellt wird. Unter *Optionen* können Sie sehen, dass die E-Mails im Ordner PFHDSentItems gespeichert werden.
+

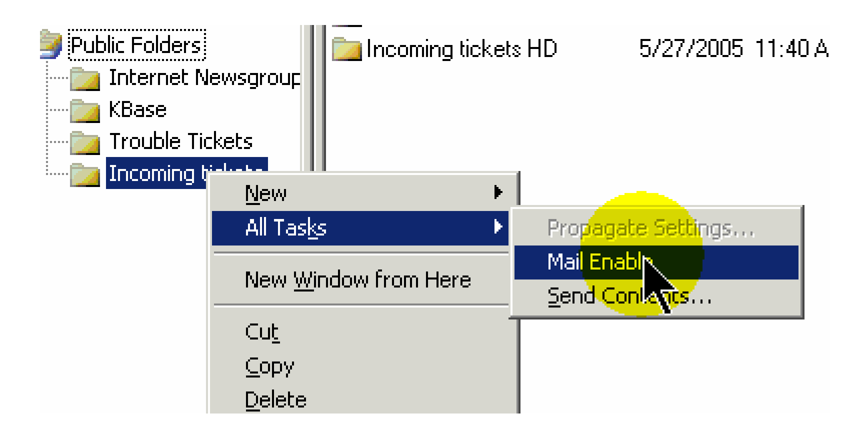


B.
Die E-Mail-Adresse für gesendete E-Mails muss auch im Exchange-Server angegeben werden. Wundern Sie sich nicht, wenn der Server viel Zeit benötigt - bis zu einer halben Stunde -, um die Änderungen weiterzugeben. Tun müssen Sie auf dem Server folgendes:

Erstellen Sie einen neuen öffentlichen Ordner für eingehende Tickets

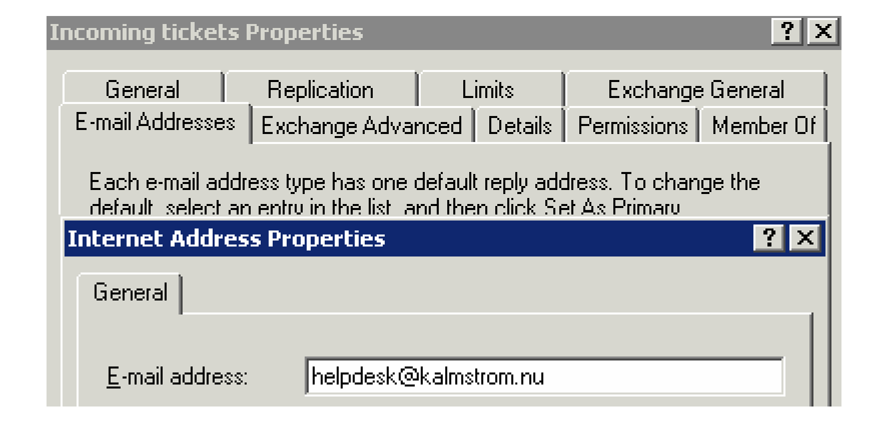


... und E-Mails. Aktivieren Sie ihn, indem Sie auf ihn mit der rechten Maustaste klicken und *Alle Aufgaben* sowie *E-Mail aktivieren* wählen.

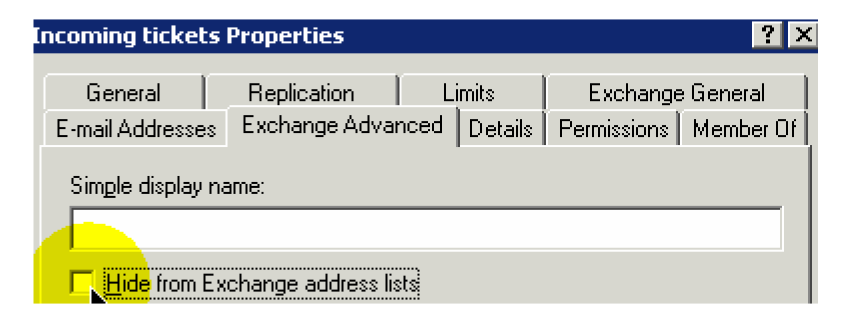


Klicken Sie mit der rechten Maustaste nochmals auf den Ordner und wählen Sie *Eigenschaften*. Unter *Eigenschaften* müssen Sie drei, vier oder fünf Dinge tun:

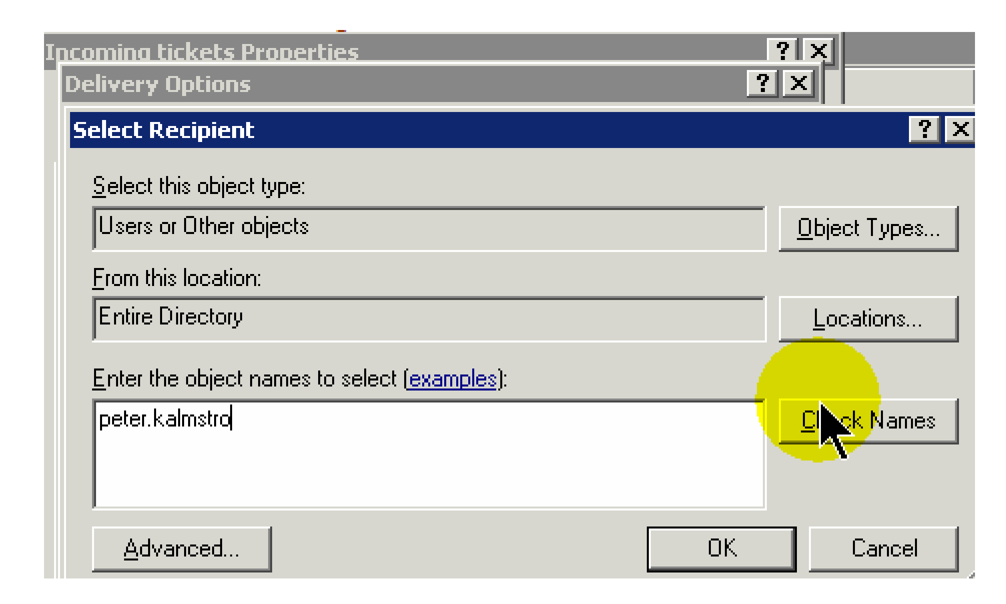
1. Tragen Sie auf der Registerkarte *E-Mail-Adressen* die SMTP-E-Mail-Adresse ein.



2. Entfernen Sie auf der Registerkarte *Exchange erweitert* das standardmäßig gesetzte Häkchen bei *Auf Exchange-Adressenlisten verbergen.*

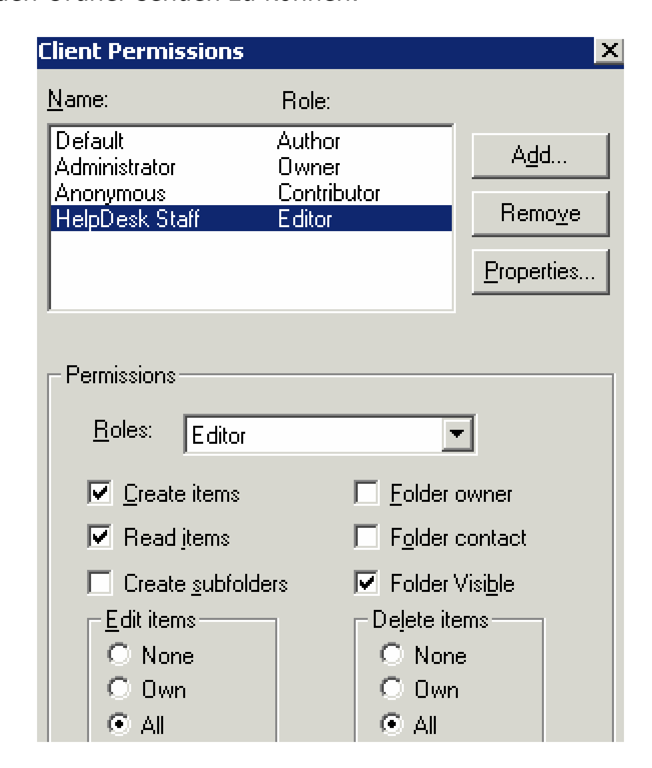


3. Klicken Sie auf der Registerkarte *Exchange allgemein* auf die Schaltfläche *Delivery options*, um den Mitarbeitern des Helpdesks Berechtigungen zum Zugriff auf den neuen Ordner einzuräumen:

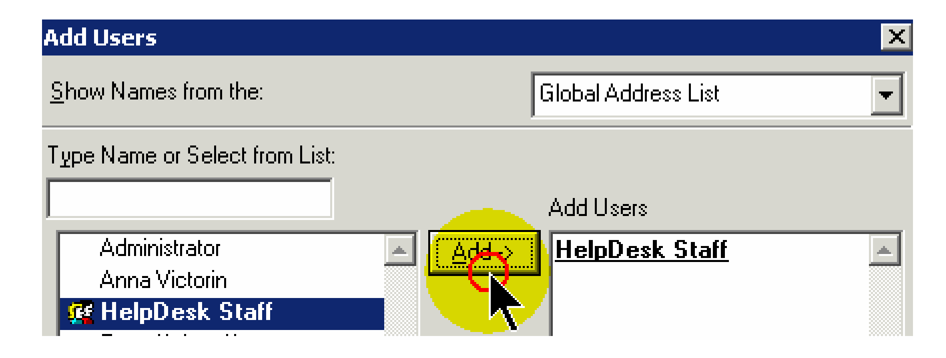


Klicken Sie auf *Hinzufügen* und tragen Sie die Namen der Personen ein, die am Helpdesk arbeiten. Am besten richten Sie dafür eine Gruppe ein und verwalten die Berechtigungen für den öffentlichen Ordner durch Änderung der Zugehörigkeit zur Gruppe. Die Personen können auch einzeln eingetragen werden, und die Namen können mit dem Adressbuch abgeglichen werden.

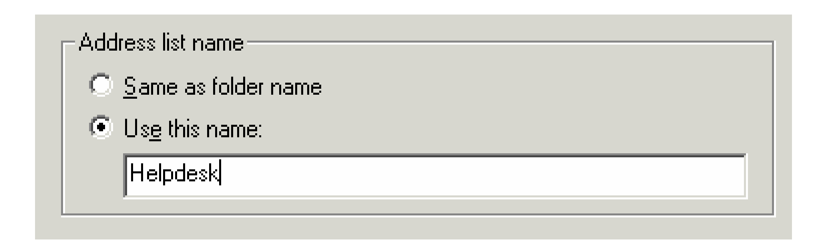
4. Um vom neuen Ordner Gebrauch machen zu können, müssen alle Benutzer zumindest Editor-Berechtigungen für die öffentlichen Ordner haben. Anonyme Benutzer müssen Beiträger sein, um E-Mails an den Ordner senden zu können.



Wenn das nicht der Fall ist, müssen Sie unter *Berechtigungen* die Client-Berechtigungen ändern. Die einfachste Möglichkeit, die Mitarbeiter des Helpdesks hinzuzufügen, ist, im Adressbuch eine Gruppe zu erstellen und diese hinzuzufügen.



5. Um den Mitarbeitern die Verwendung der E-Mail-Adresse zu erleichtern, können Sie dem Ordner einen Namen für die Adressenliste geben. Tun Sie das auf der Registerkarte *Allgemein*.



C.
Wenn die Änderungen auf dem Server durchgeführt sind, müssen Sie in die *Einstellungen* von PF HelpDesk gehen und dafür sorgen, dass das Programm den neuen Ordner überwacht, automatisch alle eingehenden E-Mails in diesen Ordner verschiebt und zu Tickets konvertiert.



Wählen Sie dafür in den *Einstellungen* die Registerkarte *E-Mail-Ordner*. Klicken Sie auf das Pluszeichen, um einen Ordner hinzuzufügen.

Wählen Sie für den neu zu erstellenden Ordner die Option *Öffentlicher Ordner*....

Kontrollieren Sie Ihre Einstellungen, indem Sie vom Ticket aus eine E-Mail an einen Anrufer senden und eine andere E-Mail vom Anrufer zum Helpdesk. Beide E-Mails sollten auf dem Ticket angezeigt werden, die E-Mail des Anrufers in Form eines neuen Tickets.

Die Antwort-E-Mail des Anrufers:

RE: Ticket: {91} - Message (HTML)

File Edit View Insert Format Tools Actions Help

Normal Arial 10

Send Options...

To... Helpdesk

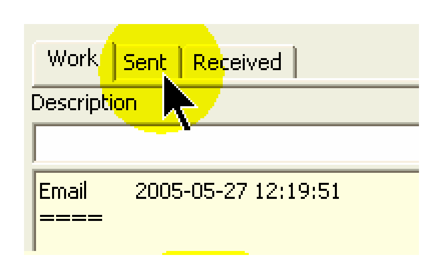
Cc...

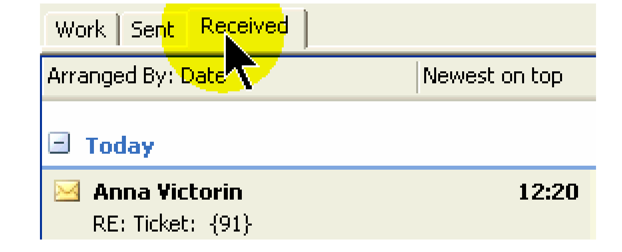
Subject: RE: Ticket: {91}

Still having problems ...

-----Original Message-----
From: Peter Kalmström **On Behalf Of** Helpdesk
Sent: Friday, May 27, 2005 12:18 PM
To: Anna Victorin
Subject: Ticket: {91}

Die beiden Registerkarten auf dem Ticket mit den beiden E-Mails:





8 Kaufen

Der Testzeitraum für PF HelpDesk endet nach 30 Tagen. Sie müssen sich dann registrieren lassen, um mit der Software arbeiten zu können. Es besteht aber auch die Möglichkeit, einen neuen Zeitraum zum Testen zu erhalten, siehe 10 Erweitertes Testen.
PF HelpDesk können Sie Mailhilfe-Shop auch auf Rechnung beziehen, kontaktieren Sie uns über dieses Formular:
http://www.mailhilfe-shop.de/contact_us.php

8.1 Erhältliche Alternativen

* *Lizenz für Organisationen* – verwenden Sie PF HelpDesk in einer beliebigen Anzahl von Outlook-Ordnern innerhalb einer Organisation. Das Programm kann von einer beliebigen Anzahl von Benutzern verwendet werden.

* *Entwickler-Lizenz* - verwenden Sie Public Folder HelpDesk for Outlook® in einer beliebigen Anzahl von Outlook-Ordnern innerhalb einer Organisation. Diese Version beinhaltet den vollständigen Quellencode - und die Quelle für das OLAP Reporting Tool for Excel®. Sie ermöglicht es Ihnen, das Programm ohne Einschränkungen anzupassen und zu erweitern, solange es ausschließlich innerhalb der Organisation distribuiert wird.

http://www.mailhilfe-shop.de/public-folder-helpdesk-fuer-outlook-firmenlizenz-p-58.html

9 Registrieren

Sie lassen PF HelpDesk unter *Einstellungen*, Registerkarte *Registrierung* registrieren.

10 Erweitertes Testen

Wenn Sie einen längeren Testzeitraum als 30 Tage benötigen, können Sie weitere 30 Tage erhalten, indem Sie die Datenbank entfernen und die Anwendung neu installieren. All Ihre Einstellungen und Tickets gehen dann allerdings verloren.

11 Support

Im Kaufpreis enthalten ist die Subskription bei kalmstrom.nu Support Subscription Services für ein Jahr. Nach diesem Zeitraum können Sie eine Erweiterung des Supports erwerben, siehe www.kalmstrom.nu/Support. Die kalmstrom.nu Support Subscription Services gewähren folgende Unterstützung:
+ Ihre E-Mails werden innerhalb von 48 Stunden* beantwortet - Sie fragen, wir antworten.
+ Eine IM-Konferenz innerhalb von 36 Stunden* - lassen Sie uns Teil Ihres virtuellen Teams sein.
+ Eine Telefon- oder Skype-Konferenz innerhalb von 36 Stunden* - Sprechen ist eine oft unterschätzte Kommunikationsform.
+ Remote-Verbindungsservice - das Problem direkt auf Ihrem Computer zu lösen ist manchmal das Beste. Wir können Ihnen helfen, die Software zu installieren oder Probleme zu lösen.
+ Kostenlose Upgrades der Anwendungen, für die Sie Lizenzen erworben haben - über Upgrades brauchen Sie sich keine Gedanken zu machen.
+ Einfluss auf zukünftige Versionen und Features - auf unsere zahlenden Kunden hören wir bevorzugt.

* an westeuropäischen Werktagen

12 Kontakt

Die Lösungen von kalmstrom.nu sind so eingerichtet, dass sie einfach installiert, benutzt und verwaltet werden können. Wenn Sie dennoch ein Problem mit oder eine Frage zu unserer Software haben, können Sie uns unter den folgenden Adressen kontaktieren:

E-Mail: support@kalmstrom.nu
NET Messenger: support@kalmstrom.nu

Skype: kalmstromsupport
Yahoo Messenger: kalmstrom_nu
ICQ: 262923923

13 PF HelpDesk deinstallieren

Um PF HelpDesk zu deinstallieren, löschen Sie alle PF-HelpDesk-Ordner und -Dateien: Wenn Sie die Outlook-Ordner ohne PF HelpDesk weiternutzen wollen, entfernen Sie in *Eigenschaften* einfach das Häkchen bei *Homepage dieses Ordners standardmäßig anzeigen*. Jeder Benutzer sollte darüber hinaus in Windows mit *Systemsteuerung* / *Software* die Anwendung PFHD Client Tools deinstallieren.